# *Initiative stratégique Canada--Colombie-Britannique :*

## *Meilleur accès aux services de garde d'enfants*

## *Rapport final de l'évaluation-bilan*

**septembre 1999**

***Projet financé conjointement dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques Canada--Colombie-Britannique***

## Table des matières


- Préambule - Structure du rapport
- Liste des abréviations fréquemment employées dans le rapport
- Sommaire
- Réponse de la direction
- Section 1 - Aperçu de l'Initiative stratégique des services de garde
- Section 2 - Évaluation de l'ISSG
- Section 3 - Contexte des changements provinciaux
- Section 4 - Possibilités et difficultés des projets pilotes de guichet unique et de modèle régional de prestation de services
- Section 5 - Réalisation des objectifs : projets relatifs à un modèle régional de prestation de services (GU-MRP-PPC)
- Section 6 - Possibilités et difficultés du Projet des services de garde financés par l'État (SGFÉ)
- Section 7 - Réalisation des objectifs : Projet des services de garde financés par l'État
- Section 8 - Réalisation des objectifs : objectifs fondamentaux de l'ISSG
- Section 9 - Réalisation des objectifs : mise à l'essai et évaluation de modèles de prestation de services en vue d'explorer de nouvelles orientations en matière de politiques et de programmes
- Section 10 - Leçons apprises : conditions de succès et bilan des réussites et des difficultés
- Annexe 1 - Liste des rapports d'évaluation-bilan des projets
- Annexe 2 - Accord de contribution Canada--Colombie-Britannique «Meilleur accès aux services de garde d'enfants »
- Annexe 3 - Document récapitulatif
- Bibliographie

106-02542/

# Préambule - Structure du rapport

Le présent rapport présente les résultats de l'évaluation-bilan de l'initiative stratégique Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants » au terme des activités de l'initiative qui a duré quatre ans. On y procède entre autres à un examen détaillé du degré de réalisation des objectifs de l'ISSG qui figurent à l'annexe A de l'accord de contribution Canada--Colombie-Britannique sur le « Meilleur accès aux services de garde d'enfants » (voir la section 1.4 du document), ainsi que de l'importance des mesures prises en réaction aux possibilités et aux difficultés dont fait état l'évaluation formative de cette même initiative.

La section 1 donne un aperçu de l'ISSG, détaille les ententes fédérales-provinciales et décrit les trois grands volets de l'initiative.

La section 2 expose les principes, les méthodes et les sources d'information de l'évaluation de l'ISSG et résume la conception de l'évaluation-bilan. C'est le Groupe fédéral-provincial de travail sur l'évaluation, formé de représentants tant du gouvernement fédéral que des ministères provinciaux s'occupant de l'ISSG, qui a dressé le cadre d'évaluation.

La section 3 décrit les importants changements qui ont été apportés en Colombie-Britannique pendant la réalisation de l'ISSG : création du MEF, ainsi que régionalisation et restructuration des services sociaux communautaires.

La section 4 précise l'importance des mesures prises en réaction aux possibilités et aux difficultés reconnues aux premiers stades de planification et de mise en oeuvre des projets GU, MRP et PPC par les auteurs de Overview Report - Formative Evaluation of the One Stop Access and Regional Delivery Model Pilot Projects (DRHC, octobre 1997).

À la section 5, nous nous reportons aux résultats des évaluations-bilans correspondantes des volets de l'initiative pour prendre la mesure du succès de l'exercice d'élaboration de modèles régionaux de développement, ainsi que de la consolidation et de la stabilisation du réseau de garderies en place grâce à ces modèles.

La section 6 porte sur la mesure dans laquelle on a su réagir aux possibilités et aux difficultés dont fait état le document Final Report: Supported Child Care (DRHC, septembre 1997) pour les premiers stades du passage au régime des services de garde financés par l'État.

La section 7 s'attache au degré de réalisation d'un nouveau cadre de prestation de ces services. On y précise le degré d'universalité du nouveau régime et l'accent qui y est mis sur la famille, la responsabilité partagée, le choix parental et la planification individuelle.

La section 8 établit le degré de correspondance entre l'ISSG et l'orientation générale des services de garde d'enfants en Colombie-Britannique. Il s'agit de voir dans quelle mesure les projets pilotes atteignent au moins un des objectifs fondamentaux de l'ISSG consistant à accroître la stabilité et la qualité des installations et des services, à rendre les services de garde plus abordables aux parents et enfin à améliorer la disponibilité de services et à promouvoir le choix parental des services de garde convenant le mieux aux enfants.

La section 9 examine en détail dans quelle mesure l'ISSG a permis l'essai et l'évaluation de modèles de prestation de services en vue de l'exploration de nouvelles orientations en matière de politiques et de programmes.

Enfin, la section 10 regroupe les thèmes communs qui se dégagent des diverses autres sections du rapport et brosse un tableau d'ensemble des réussites de l'ISSG et des enseignements qui en ont été tirés.

TABLE DES MATIERES

## Liste des abréviations fréquemment employées dans le rapport

| | |
|---|---|
| AAF | Agent d'aide financière |
| CRAG | Centres de ressources et d'aiguillage sur les garderies |
| DRHC | Développement des ressources humaines Canada |
| ÉPE | Éducateur de la petite enfance |
| GFPTÉ | Groupe fédéral-provincial de travail sur l'évaluation |
| GU | Guichet unique |
| ISSG | Initiative stratégique des services de garde |
| MÉ | Ministère de l'Éducation |
| MEF | Ministère de l'Enfance et de la Famille |
| MEPFT | Ministère de l'Enseignement professionnel, de la Formation et du Travail |
| MESFT | Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Formation et de la Technologie |
| MRP | Modèle régional de prestation de services |
| MS | Ministère de la Santé |
| MSS | Ministère des Services sociaux |
| NR | Non réglementés (exploitants de garderies familiales) |
| PBSSG | Programme des besoins spéciaux des services de garde |
| PPC | Projet pilote communautaire |
| SER | Services d'exécution régionaux |
| SGFÉ | Services de garde financés par l'État |

TABLE DES MATIERES

## Sommaire

### Aperçu

Le rapport final de l'évaluation-bilan de l'initiative stratégique Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants » indique en détail dans quelle mesure l'Initiative stratégique des services de garde (ISSG) a réalisé ses objectifs et a su réagir aux possibilités et aux difficultés dont fait état l'évaluation formative de l'initiative (DRHC, septembre et octobre 1997).

## Aperçu de l'Initiative stratégique des services de garde d'enfants

En 1994, le gouvernement fédéral annonçait la création du Programme des initiatives stratégiques (IS). C'est un programme fédéral-provincial-territorial à frais partagés qui vise à mettre à l'essai par le biais de projets pilotes des façons nouvelles et novatrices de réformer le régime de sécurité sociale au Canada.

La Colombie-Britannique a été la seule province à lancer une initiative dans le domaine de la garde d'enfants (ISSG). Dans le cadre de ce programme de quatre ans à frais partagés, une valeur de 32 millions, on a fait l'essai de divers modèles novateurs de prestation de services de garde. Le gouvernement de Colombie-Britannique juge que, pour pouvoir travailler ou étudier efficacement hors du foyer, les parents ont besoin de services de garde de grande qualité qui soient à la fois abordables et accessibles. Ainsi, la garde des enfants tient une place essentielle dans les initiatives de l'État qui visent à renforcer l'économie et à réformer le régime de sécurité sociale.

## Objectifs de l'ISSG

L'accord de contribution Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants » fixe cinq objectifs à l'ISSG :

1. créer et soutenir des services de garde abordables et de qualité permettant aux parents d'accéder à la formation et à l'emploi pour le soutien de leur famille;
2. élaborer des modèles régionaux de prestation de services qui consolideront et stabiliseront le réseau de garderies en place;
3. créer un programme de services de garde financés par l'État qui n'exclut personne et met l'accent sur la famille, la responsabilité partagée, le choix parental et la planification individuelle;
4. mettre à l'essai et évaluer des modèles de prestation permettant tant au Canada qu'à la Colombie-Britannique d'explorer de nouvelles orientations en matière de politiques et de programmes;
5. aligner les services mis en place et les programmes améliorés dans le cadre de l'initiative sur l'orientation générale des services de garde en Colombie-Britannique en tenant compte d'au moins un des trois objectifs fondamentaux suivants :
    - amélioration de la stabilité et de la qualité des installations et des services;
    - amélioration de l'abordabilité pour les parents;
    - amélioration de la disponibilité des services et promotion du choix parental pour ce qui est des services de garde qui conviennent le mieux.

## Volets de l'ISSG

L'ISSG comportait trois volets :

1. On a créé quatre guichets uniques (GU) communautaires à Terrace, Nelson, Courtenay-Comox et Vancouver. On voulait ainsi loger sous un même toit les services au secteur des garderies assurés par les agents d'aide financière du ministère des Services sociaux (MSS), les agents de délivrance de permis du ministère de la Santé (MS) et les

agents de ressources et d'aiguillage sur les garderies (RAGE) du ministère de l'Égalité féminine. Il devait s'agir là de points uniques d'accès aux renseignements, aux ressources et aux services du secteur (subventions, permis, aiguillage, formation, maillage, prêts de matériel). Chaque guichet unique était conçu pour combler les besoins particuliers de la collectivité d'accueil et devait produire les résultats suivants : amélioration de l'abordabilité des services de garde, de l'accès à ces services, des services de soutien destinés aux exploitants de garderies pour la prestation de services de garde de qualité, de la souplesse avec laquelle on pouvait répondre aux besoins des parents, des exploitants et du milieu, ainsi que de la visibilité, de la coordination et de la planification des services de garde dans les collectivités.

2. On a conçu à l'échelle de la province 14 projets pilotes dans le cadre du volet des modèles régionaux de prestation et des projets pilotes communautaires (MRP-PPC). Il s'agissait de consolider la prestation de services de garde en élargissant le rôle des centres de ressources et d'aiguillage et en créant des organismes de regroupement pour la gestion des services communautaires en garde d'enfants. Dans tous les projets pilotes MRP-PPC, on a exploré une ou plusieurs des voies suivantes : intégration et coordination des services de garde communautaires, moyens de relèvement de la qualité des services dans divers milieux de garde et modes nouveaux et innovateurs de prestation de services permettant de répondre aux besoins locaux constatés.
3. On a créé un Projet de services de garde financés par l'État (SGFÉ) pour ménager une période de transition dans l'élaboration d'un nouveau cadre de prestation de services de garde intégrés, ainsi que de plans régionaux visant à combler les besoins constatés chez plus de 3 000 enfants qui, en Colombie-Britannique, recevaient des services par le biais de l'ancien programme des besoins spéciaux de services de garde (PBSSG). Le résultat attendu du volet SGFÉ de l'ISSG était la création d'un réseau provincial de services de garde plus universels, c'est-à-dire qui n'excluraient aucun enfant et où les parents auraient les mêmes choix.

## Évaluation de l'ISSG

C'est le Groupe fédéral-provincial de travail sur l'évaluation (GFPTÉ), formé de représentants du gouvernement fédéral et du gouvernement de Colombie-Britannique, qui a conçu les méthodes d'évaluation des projets pilotes de l'ISSG. La démarche d'évaluation comportait quatre étapes :

- collecte de données de référence, suivie d'une observation-surveillance des projets à intervalles trimestriels;
- évaluation formative portant sur les questions de planification et de conception préalables à la réalisation des projets;
- évaluation du déroulement portant sur les activités, les obstacles, les difficultés et les réussites dans le cadre de la prestation de services;
- évaluation-bilan permettant de mesurer l'efficacité des projets sous l'angle de l'obtention des résultats prévus, de jauger les conséquences sur le plan des politiques et de tirer des conclusions au sujet de la valeur des projets.

On a employé des méthodes d'évaluation tant qualitatives que quantitatives : examen de la documentation, enquêtes auprès des participants, interviews d'informateurs clés, groupes de discussion, statistiques trimestrielles sur les programmes et études de cas.

L'évaluation-bilan a comporté trois niveaux d'analyse :

- niveau des projets, le but étant d'évaluer comment et dans quelle mesure on obtenait les résultats particuliers attendus de chaque projet pilote;
- niveau des volets, le but étant d'évaluer comment et dans quelle mesure les projets pilotes obtenaient les résultats attendus pour chacun des volets (p. ex., GU, MRP-PPC);
- niveau de l'ISSG, le but étant d'effectuer une méta-analyse et d'évaluer comment et dans quelle mesure on atteignait les objectifs fondamentaux de l'initiative. La méta-analyse devait révéler dans quelle mesure on avait su

réagir aux possibilités et aux difficultés relevées dans les évaluations formatives des projets de l'ISSG et brosser un tableau d'ensemble des réussites et des enseignements tirés de l'initiative.

## Toile de fond et contexte des changements provinciaux

Depuis 1992, le gouvernement de Colombie-Britannique travaille avec les familles, les exploitants de garderies et les collectivités à une stratégie destinée à favoriser des services de garde plus abordables et accessibles et d'une meilleure qualité. En juin 1994, le ministère de l'Égalité féminine lançait le programme « Child Care: Choices at Work » afin d'élargir l'éventail des possibilités dans le domaine des services de garde communautaires. En 1995, on annonçait le programme « BC Benefits » d'aide financière aux parents à faible revenu qui utilisent des services de garde en période de formation professionnelle. En juin de la même année, on lançait l'initiative ISSG, qui devait contribuer à étendre le programme « Child Care: Choices at Work » en donnant plus de possibilités d'essayer des modèles novateurs de prestation de services de garde et en assurant une meilleure répartition régionale des projets pilotes.

Le passage à un régime de services financés par l'État (SGFÉ) s'est amorcé lors de la révision du programme des besoins spéciaux de services de garde (PBSSG). À la suite d'une enquête auprès des fournisseurs de services et du personnel du MSS et d'une consultation des collectivités, on devait charger en 1992 un « comité de référence du PBSSG » de recommander des modifications à apporter à ce programme. Tant dans le rapport final de ce comité Supported Child Care: The Report of the Special Needs Day Care Review in British Columbia (1993) que dans le document The Government's Response to Supported Child Care (décembre 1994), on a insisté sur la philosophie de base et les principes des services financés par l'État et énoncé les grands objectifs de ce programme. C'est dans ce cadre que les autorités provinciales ont proposé de passer à un régime de SGFÉ.

En septembre 1996, le ministère de l'Enfance et de la Famille (MEF) voyait le jour. On a ainsi regroupé plus de 100 programmes et services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille de cinq ministères dans cette nouvelle structure ministérielle. En 1997, on régionalisait tous les services à l'enfance et à la famille dans le cadre du MEF, jugeant que les enfants, les jeunes et les familles seraient servis au mieux dans leur propre milieu. On a établi 20 centres appelés services d'exécution régionaux (SER) au MEF (leur nombre devait ensuite être ramené de 20 à 11).

## Possibilités et difficultés des projets de guichet unique et de modèle régional de prestation de services

À la fin de la première année de réalisation des projets pilotes de l'ISSG, on a procédé à une évaluation formative des projets GU et MRP-PPC. On a constaté un certain nombre de possibilités et de difficultés relevant des trois thèmes principaux : conception et exécution des programmes, communication et coordination et cadre d'évaluation de l'ISSG.

Conception et exécution des programmes

Le rapport d'évaluation formative faisait état de diverses difficultés aux premiers stades de l'ISSG : évolution des paramètres et des attentes dans les projets, courts délais et manque de ressources d'élaboration de propositions, et lenteurs de l'examen et de l'approbation des propositions. On est parvenu à plus de clarté, de cohérence et d'efficacité à mesure qu'on a procuré des systèmes et des ressources humaines à l'ISSG. En fin de compte, les sommes allouées au financement des projets se sont révélées suffisantes et satisfaisantes. On a constaté que, pour réussir à planifier, à réaliser et à administrer des projets, il fallait associer les collectivités à la planification et assurer le parrainage à l'échelle locale des projets.

Communication et coordination

Les échanges d'information entre les autorités ministérielles et les responsables des projets au sujet du mandat définitif de l'ISSG ont également été lents au départ, en partie à cause d'un taux de roulement élevé du personnel au sein du ministère de l'Égalité féminine. La question a été résolue lorsqu'on a embauché des gestionnaires de projet compétents et que des trousses d'information ont été remises aux responsables de tous les projets financés par l'initiative de l'ISSG. Au début, on a eu du mal à coordonner les activités du programme GU (cohabitation d'employés syndiqués et non syndiqués, capacité du MSS à affecter du personnel à plein temps aux guichets uniques, problèmes d'application de la politique de ce même ministère en matière de vérification des dossiers de demande de subvention). On a fini par aplanir toutes ces difficultés.

Cadre d'évaluation de l'ISSG

L'élaboration d'un cadre commun d'évaluation de tous les projets de l'ISSG s'est révélée quelque peu difficile. Certains agents de projet se sont opposés au premier cadre provisoire d'évaluation établi par le Groupe fédéral-provincial de travail sur l'évaluation, jugeant qu'il ne saisissait pas les données utiles sur leurs projets. En général, ils pensaient ne pas être suffisamment consultés ni renseignés sur le volet de l'évaluation. Pour répondre à ces préoccupations, on a établi des cadres individuels d'évaluation avec l'aide du ministère.

## Réalisation des objectifs - élaboration de modèles régionaux de gestion permettant de consolider et de stabiliser le réseau de garderies

Dans l'ensemble, on peut penser que les projets pilotes de l'ISSG ont contribué de trois façons générales à consolider et à stabiliser le réseau de garderies. Premièrement, les projets ont élargi et amélioré les services de ressources et d'aiguillage pour les collectivités ou les parents et les exploitants qui n'en recevaient pas ou du moins pas assez. Ces services se sont améliorés sur trois plans : géographique et linguistique, et sur le plan de la prestation de services de garde offerts à de nouvelles clientèles.

Deuxièmement, il y a eu consolidation et stabilisation parce qu'on a trouvé des moyens efficaces de partager les ressources, les renseignements et les compétences de sorte que tous les éléments du système puissent bien fonctionner ensemble. C'est précisément ce qu'on a vérifié par le modèle des guichets uniques à Terrace, à Nelson et à Courtenay-Comox, où les partenaires étaient logés sous le même toit, ainsi qu'à Vancouver, où la mise en commun des connaissances et des compétences a été plus décentralisée. Les projets de l'ISSG ont fait voir les grands facteurs d'efficacité de ce partage : structures officielles de maillage, programmes de formation fondés sur de vastes consultations auprès des éventuels participants, examen des possibilités de rentabilisation (rapport efficacité-coûts), production de documents de référence bien écrits (manuels de formation, guides de politiques et de procédures et documentation en général) et recours judicieux aux communications écrites, à la couverture médiatique et aux activités d'information populaire (services extérieurs) en vue d'améliorer la visibilité des services de garde communautaires.

Troisièmement, les projets pilotes de l'ISSG ont amélioré la planification et la création de services de garde à l'échelle régionale. Ils se sont heurtés à divers obstacles à l'amélioration de cette planification et de cette création, comme les mesures de régionalisation ou la brièveté des services assurés dans le cadre de ces projets. Malgré ces entraves, ils ont dégagé des facteurs importants d'amélioration des activités régionales de planification, d'élaboration et de prestation de services de garde : organisation de réunions périodiques favorisant l'étendu des connaissances au sujet des enjeux; participation d'une grande diversité d'organismes aux réunions en vue de généraliser le partage de l'information sur les dossiers, rôle primordial du centre de ressources et d'aiguillage comme organisme de planification communautaire et production de documents de référence devant aider tous les groupes à créer de fructueuses relations de travail au niveau

régional.

## Possibilités et difficultés du Projet des services de garde financés par l'État (SGFÉ)

Dans le rapport d'évaluation formative sur le passage au régime des SGFÉ (DRHC, septembre 1997), on parle de cinq types d'activités centralisées qui sont essentielles à un passage réussi.

Coordination interministérielle

Pour faciliter la coordination interministérielle, l'Équipe de la politique des services de garde a constitué un sous-comité d'étude des SGFÉ avec la coordonnatrice provinciale des mesures de transition vers les SGFÉ et les représentants de cinq ministères (Services sociaux, Santé, Égalité féminine, Enseignement professionnel, Formation et Travail, et Éducation). Ce comité a tenu des réunions mensuelles jusqu'à ce que le ministère de l'Enfance et de la Famille assume la responsabilité de la coordination de ces mesures.

Formation

On a conçu quatre grandes mesures de formation pour faciliter le passage au régime des SGFÉ. Premièrement, on a financé 18 établissements postsecondaires pour qu'ils donnent une formation, sanctionnée ou non, sur les pratiques d'universalité des services de garde de sorte qu'un large éventail d'exploitants de garderies puissent enrichir leurs compétences. Deuxièmement, on a entrepris un projet visant à établir des critères de qualification pour les conseillers en services financés par l'État et à dresser un cadre de pratique professionnelle pour les conseillers en développement de la petite enfance (PE) et en services financés par l'État. Troisièmement, les responsables du Programme de formation aux partenariats (PFP) ont créé sept trousses de formation en vue d'aider les intervenants à obtenir un complément de formation et de permettre l'établissement de partenariats entre les exploitants de services de garde et les autres aidants (thérapeutes, infirmiers, travailleurs en santé mentale et préposés à l'aide aux familles) et, par conséquent, d'améliorer la prestation de services de garde universels. Quatrièmement, on a offert divers autres moyens de formation et de perfectionnement professionnel : formation mixte des conseillers en SGFÉ et des agents de ressources et d'aiguillage; formation des personnes-ressources régionales en garde d'enfants et en services financés par l'État; formation en développement de la petite enfance, en services financés par l'État et en intervention précoce dans le cadre de trois conférences annuelles des éducateurs de la petite enfance de Colombie-Britannique; et formation en services financés par l'État à l'occasion du colloque de 1999 des centres de ressources et d'aiguillage sur les garderies.

Partage des frais

Dans le régime des services de garde financés par l'État, les familles sont appelées à acquitter le tarif de base des services de garde. Les parents dont les enfants ont besoin d'un soutien supplémentaire sont admissibles à la subvention provinciale à la garde d'enfants et à la prestation mensuelle de soutien de 107 $. Le gouvernement provincial paie les moyens de soutien que requiert un programme de garde pour accueillir un enfant exigeant un surcroît de soutien.

Instruments favorisant l'intégration

On a conçu deux grands outils pour le programme des SGFÉ. Il y a d'abord le guide de soutien qui aide les parents, les exploitants et les conseillers en services financés par l'État à constater les besoins de soutien des enfants en milieu de garde. Il y a ensuite le guide-ressources « Meilleure accessibilité » qui aide les comités directeurs des SGFÉ et le secteur des

garderies à prendre des décisions éclairées au sujet de l'affectation des fonds régionaux consacrés à l'amélioration de l'accessibilité des services de garde. On a évalué les deux instruments et constaté qu'ils étaient utiles. On a révisé les documents d'après les données de rétroaction issues de l'évaluation.

Éléments de soutien au développement communautaire

Le gouvernement provincial s'est doté de divers éléments de soutien centralisés pour faciliter le passage des collectivités au régime des SGFÉ. La coordonnatrice provinciale des mesures de transition a servi de trait d'union entre les services centraux du MSS et les comités directeurs régionaux. Elle a élaboré un guide de transition qui renferme des directives de planification communautaire et des suggestions pratiques pour l'application du régime. On a aussi produit trois numéros du bulletin d'information sur les SGFÉ, de même qu'une affiche en plusieurs langues et des brochures d'information destinées aux parents et aux exploitants de garderies. Tout au long de la transition, on a tenu une suite de réunions qui ont facilité les communications entre les fonctionnaires du ministère, les superviseurs de région et de district et les comités directeurs des SGFÉ.

## Difficultés

Dans le rapport sur les SGFÉ (DRHC, septembre 1997), on relève un certain nombre de difficultés qui se sont présentées aux premiers stades du passage au régime des SGFÉ. Ces problèmes sont notamment liés à la clarté des principes, à l'échange d'information, à l'éducation des intervenants et au développement communautaire.

Clarté des principes

Un ensemble de principes a présidé au passage au régime des SGFÉ. Dans certaines collectivités, on ne savait pas au juste si les services de garde spécialisés recevraient encore un financement dans le cadre du nouveau régime. On a fini par constater que la transition vers les SGFÉ marquait la fin des programmes spécialisés financés en bloc. Les régions qui continuaient à avoir du mal à s'adapter à la nouvelle structure de financement et au cadre de prestation des SGFÉ ont été aidées par l'équipe-ressources des SGFÉ.

Échange d'information

On s'est efforcé d'accroître la communication et les échanges de renseignements en établissant notamment un service d'information téléphonique sans frais, en produisant trois numéros du bulletin d'information sur les SGFÉ, en organisant une suite de téléconférences avec les comités directeurs des SGFÉ et les agents régionaux du MSS, en prévoyant des rencontres des autorités ministérielles, des agents régionaux du ministère de l'Enfance et de la Famille, des membres des comités directeurs et des autres représentants des collectivités et en finançant des activités de formation (sanctionnée ou non).

Éducation des intervenants

Tout au long de la période de transition de quatre ans, on s'est efforcé de sensibiliser et d'éduquer davantage la population pour faire connaître la valeur du programme des SGFÉ. On a créé des ressources et de vastes possibilités de formation. Les comités directeurs des SGFÉ ont travaillé avec les intervenants du milieu à des plans d'accès communautaires.

Exécution de la démarche de développement communautaire

Dans le rapport d'évaluation formative des SGFÉ (DRHC, septembre 1997), on décrit la démarche de développement communautaire pour la mise en place d'un nouveau système de prestation de services comme le plus grand défi à relever dans le passage au régime des SGFÉ. On s'inquiétait entre autres du maintien de l'engagement des comités directeurs et des bénévoles, ainsi que des incohérences et des iniquités possibles du nouveau régime. Comme on l'avait prévu, on a bel et bien constaté un manque d'uniformité dans l'application de ce dernier, en partie par manque de lignes directrices et de soutien technique au début de la mise en oeuvre. Le MEF met actuellement la dernière main à sa politique sur les services de garde financés par l'État.

## Réalisation des objectifs - services de garde financés par l'État

Pour le passage au régime des SGFÉ, on a énoncé trois résultats :

1. le degré de création d'un cadre de prestation de services;
2. le degré d'universalité et d'orientation sur la famille du nouveau régime;
3. l'accent mis par le régime sur la responsabilité partagée, le choix parental et la planification individuelle.

Création d'un cadre de prestation de services SGFÉ

Le gouvernement provincial a mené diverses activités pendant les quatre années de transition pour appuyer l'établissement du nouveau cadre de prestation de services SGFÉ. Mentionnons entre autres les mesures suivantes :

- on a soutenu la concertation des cinq ministères intéressés;
- on a chargé à contrat une coordonnatrice des mesures de transition vers les SGFÉ d'assurer la liaison entre les collectivités et le sous-comité interministériel des SGFÉ;
- on a facilité la démarche de planification locale des mesures de transition entreprise par 49 comités directeurs des SGFÉ formés de bénévoles;
- on a formé les agents du ministère de l'Enfance et de la Famille, les exploitants et les parents grâce au Programme de formation aux partenariats et à des programmes de formation dans les établissements postsecondaires;
- on a créé divers réseaux officiels d'échange de renseignements et de ressources;
- on a élaboré le guide de soutien, le guide-ressources « Amélioration de l'accessibilité » et d'autres documents de référence en vue d'aider les exploitants et les familles à décider de la meilleure façon de répondre aux besoins individuels des enfants exigeant un soutien supplémentaire;
- on a élaboré des normes et des pratiques (p. ex., cadre provisoire de pratique professionnelle des conseillers en développement de la petite enfance et en services de garde financés par l'État, trousse de ressources destinée aux conseillers en SGFÉ) pour garantir l'uniformité et la qualité des services.

En juillet 1998, plus de 5 600 enfants exigeant un soutien supplémentaire avaient droit à des services financés par l'État en milieu de garde, ce qui représente une augmentation de 87 p. 100 sur trois ans du nombre d'enfants bénéficiaires de l'ancien programme PBSSG.

À la fin de la période de transition, la majorité des régions de la province s'étaient dotées de plans d'application du régime des SGFÉ prévoyant une réduction des contrats de services de garde spécialisés et incarnant les principes du régime.

Les autorités provinciales ont mis au point des services de soutien (p. ex., accroissement du nombre de thérapeutes et de conseillers en SGFÉ, création de ressources, formation) en vue d'aider les collectivités à universaliser les services. En février 1999, on dénombrait 56 programmes de consultation et 146 conseillers communautaires en SGFÉ.

Une enquête triple menée auprès des parents, des exploitants et des professionnels des services de garde de quatre collectivités ayant appliqué le régime des SGFÉ a permis de constater :

- que les parents d'enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire étaient fort satisfaits du régime et que les exploitants et les professionnels étaient satisfaits eux aussi, mais moins que les premiers;
- que les exploitants et les professionnels étaient moins satisfaits de l'information et de la documentation sur les SGFÉ et du degré de soutien de l'application du régime;
- que les parents se souciaient avant tout des compétences et de la formation des exploitants et de l'accès des familles à des professionnels qualifiés;
- que les professionnels ressentaient vivement le besoin d'une formation complémentaire ou permanente des fournisseurs de services de garde.

Universalité du régime des SGFÉ et accent mis sur la famille

Le cadre des SGFÉ repose sur le principe de l'égalité des choix des familles en matière de services de garde, puisqu'on reconnaît que certains enfants ont besoin d'un soutien supplémentaire pour être pris en charge et que les garderies doivent être soutenues pour que l'universalité des services devienne réalité. Cinq principes ont présidé au passage à un régime des SGFÉ : universalité, accent mis sur la famille, service communautaire, planification individuelle et responsabilité partagée. On a créé le système de prestation des SGFÉ à l'aide d'une démarche de développement communautaire.

Dans une triple enquête menée auprès des parents, des exploitants et des professionnels des services de garde, la vaste majorité des parents et des professionnels ont porté un jugement positif sur les attitudes des exploitants de services de garde à l'égard de l'universalité. En général, les parents d'enfants exigeant plus d'aide voyaient d'un bon oeil l'aide reçue sur le plan de l'accès aux services de garde. Les parents jugeaient par ailleurs que les exploitants et les professionnels étaient à l'écoute de leurs besoins. Les fournisseurs de services ont évalué très favorablement les attitudes des parents à l'égard de l'universalisation des services.

Accent du régime des SGFÉ sur la responsabilité partagée, le choix parental et la planification individuelle

Dans le régime des SGFÉ, les parents peuvent choisir toute garderie convenant à leurs enfants et les services de soutien devant répondre en milieu de garde aux besoins de leur progéniture. À l'aide du guide de soutien, les conseillers en SGFÉ collaborent avec les familles et les exploitants pour déterminer la nature des besoins en matière de soutien des enfants.

La triple enquête révèle qu'environ les deux tiers des parents jugeaient avoir au moins un certain choix en matière de services de garde. La vaste majorité des gens dans les trois groupes interrogés croyaient que les parents comme les exploitants étaient associés aux décisions prises au sujet des besoins des enfants, une majorité moindre déclarant que les professionnels prenaient aussi part à ces décisions. On convenait généralement que des plans individuels de services de garde étaient élaborés. Les parents étaient enfin d'avis que les types d'activités en milieu de garde convenaient à l'âge et au degré de développement de leurs enfants.

## Réalisation des objectifs : objectifs fondamentaux

On s'attendait à ce que tous les projets de l'ISSG permettent de réaliser au moins un des objectifs fondamentaux suivants :

- amélioration de la stabilité et de la qualité des installations et des services;
- amélioration de l'abordabilité pour les parents;
- amélioration de la disponibilité des services et promotion du choix parental quant aux services de garde convenant

le mieux à la famille.

Amélioration de la stabilité et de la qualité

Dans les projets pilotes, on a abordé de diverses façons la tâche consistant à améliorer la stabilité et la qualité des installations et des services de garde. La stabilité s'est accrue grâce à un meilleur accès aux ressources et au matériel, à des achats groupés et à des contrats d'assurance collective en responsabilité civile abordables, autant de mesures qui ont permis d'alléger les charges administratives. Les trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage ont veillé à la stabilité générale des services en faisant des efforts de recrutement en vue de disposer de réseaux stables d'exploitants de garderies autorisées dans les collectivités servies.

La qualité s'est principalement améliorée grâce aux vastes activités de formation, aux mesures de maillage et au meilleur soutien des programmes. Et les parents et les exploitants ont joui d'un meilleur accès à l'information et aux services par le biais des guichets uniques. Dans plusieurs des projets pilotes MRP-PPC, on a créé des ressources et des services qui ont relevé la qualité du réseau de garderies.

Amélioration de l'abordabilité pour les parents

Les projets de l'ISSG ont eu une double incidence sur l'abordabilité des services de garde pour les parents. On a fait des gains d'abordabilité en rendant plus accessible la subvention à la garde d'enfants et en appliquant le régime des SGFÉ.

Tous les guichets uniques ont accru l'accès aux subventions provinciales. Les parents ont perçu ces guichets comme accueillants, conviviaux pour les enfants, bien situés et ayant des heures d'activité adaptées. À Terrace, à Courtenay-Comox et au nord-est de Vancouver, le nombre de nouvelles autorisations du régime de subventions à la garde d'enfants a augmenté pendant les quatre années de l'ISSG, tant en valeur absolue que par rapport aux tendances des autorisations délivrées ailleurs dans ces régions. Les nouvelles demandes acceptées ont également été plus nombreuses pour deux des trois centres de ressources et d'aiguillage les plus récents, d'où l'impression que ces derniers ont favorisé l'utilisation du régime.

Dans le régime des SGFÉ, les parents des enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire paient maintenant les services de garde qu'ils reçoivent. Les parents admissibles peuvent demander la subvention à la garde d'enfants et le paiement mensuel de soutien de 107 $. C'est la province qui paie le surcroît de services que requiert un programme de garde pour intégrer les enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire.

Amélioration de la disponibilité des services et promotion du choix parental

Cet objectif comporte trois volets : réceptivité accrue face aux besoins des parents, meilleur accès aux services de garde et amélioration de l'universalité de ces services.

Grâce aux projets pilotes de guichet unique, on a mieux comblé les besoins des parents par une prestation plus harmonieuse et commode des services en garde d'enfants sous un même toit. Ajoutons que le guichet unique de Vancouver a fourni des services multilingues et créé et distribué des documents fort divers en plusieurs langues. Les nouveaux centres de ressources et d'aiguillage, le Projet des services ruraux de garde d'enfants et le projet pilote OPTIONS de Surrey ont conçu des services adaptés aux réalités culturelles des populations multiethniques et des collectivités autochtones.

Les responsables des projets MRP-PPC ont amélioré l'accès aux services de diverses façons :

- ils ont travaillé avec les exploitants et les parents en s'adaptant à leurs particularités culturelles et linguistiques;
- ils ont augmenté le nombre d'exploitants titulaires de permis et d'exploitants inscrits du secteur non réglementé dans les collectivités;
- ils ont contrôlé les places disponibles en garderie à l'aide du logiciel CareFinder;
- ils ont régulièrement rendu des services aux régions éloignées;
- ils ont amélioré les communications, notamment par le biais des services téléphoniques sans frais, de l'accès à Internet et du bavardage en ligne sur les services de garde à Williams Lake;
- ils ont axé les nouveaux services sur les besoins communautaires : services aux enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire à Courtenay-Comox, services de garde de dépannage à Nelson, garderies saisonnières à l'intention des travailleurs agricoles, etc.

Les projets de l'ISSG ont rendu le réseau de services de garde plus universel en :

- aidant les collectivités à planifier et à appliquer le régime des SGFÉ de manière à respecter tant leurs propres besoins que la vision d'ensemble de la province;
- facilitant le passage à ce régime par le soutien des organismes de garde, et tout particulièrement par les services des centres de ressources et d'aiguillage et des établissements d'enseignement postsecondaire, lesquels ont fourni des renseignements, des ressources et des moyens de formation;
- comptant sur les conseils et le leadership de la coordonnatrice des mesures de transition vers les SGFÉ.

Bref, les divers projets pilotes et activités des SGFÉ se sont appuyés sur une vision commune des services de garde en Colombie-Britannique et ont poursuivi au moins un des objectifs fondamentaux fixés.

## Réalisation des objectifs - mise à l'essai et évaluation de modèles de prestation de services en vue d'explorer de nouvelles orientations en matière de politiques et de programmes

L'ISSG a donné la possibilité de mener des recherches originales et d'évaluer de nouveaux modèles de services de garde. Les projets pilotes se sont appuyés sur la vision que s'était formée la province de ces services pour entreprendre une démarche communautaire garante de l'adaptation de ces projets et des mesures de transition vers les SGFÉ aux besoins locaux des parents et des exploitants. Grâce à l'initiative, on a éprouvé, décrit et évalué divers modèles novateurs de prestation et créé un certain nombre de ressources précieuses.

Les connaissances acquises dans le cadre de l'ISSG ont été profitables à plusieurs égards. Les collectivités qui ont participé à la conception et à la réalisation des projets pilotes se sont dotées de programmes et de partenaires nouveaux; elles ont découvert de nouvelles façons d'assurer les services et acquis une compréhension neuve des besoins locaux en matière de garde d'enfants. L'ISSG a contribué à éclairer les auteurs de la politique et du cadre d'évaluation des services de garde de la province, de la politique provinciale sur les SGFÉ, du guide des normes à l'intention des CRAG et du régime réaménagé de subventions à la garde d'enfants.

Partout en Colombie-Britannique et dans le reste du Canada, les collectivités peuvent obtenir des renseignements sur les modèles de prestation issus des projets pilotes de l'ISSG et sur les nombreuses ressources précieuses qui ont été créées. Les connaissances et les ressources acquises par l'ISSG devraient longtemps guider les artisans des programmes et des politiques de garde.

## Incidence des changements provinciaux

On n'a aucun moyen de juger du degré d'incidence sur les projets pilotes de l'ISSG des importantes modifications apportées aux grandes structures de prestation de services sociaux au nouveau ministère de l'Enfance et de la Famille. On a bâti tous les projets pilotes de l'ISSG sur les bases existantes des programmes de ressources et d'aiguillage qui ont été intégrés aux activités de ce ministère. Certains responsables de projets ont signalé que l'omniprésence des changements apportés, tant à l'échelle provinciale que régionale, à la suite de la création de ce ministère a avivé l'anxiété du personnel des projets, des programmes de ressources et d'aiguillage et des organismes de parrainage. Pour la plupart, les agents des projets et des centres de ressources et d'aiguillage ont vu d'un bon oeil le transfert des programmes de garde d'enfants au MEF. Ils s'interrogeaient quelque peu cependant sur la place que tiendraient ces services dans le ministère compte tenu de l'accent qui était mis sur la protection de l'enfance.

Le contexte en évolution des grandes structures de prestation de services au MEF a influé sur certains résultats des projets. Les guichets uniques ont indiqué pour leur part qu'ils auraient eu une plus grande influence sur les progrès de la planification locale et régionale des services de garde si les structures ministérielles avaient été mieux établies. Il reste que l'existence des trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage et des guichets uniques a rendu plus uniforme la prestation des services de garde de la province pour les parents et les exploitants dans une période de grande évolution du cadre provincial. Ces programmes ont aussi fourni des ressources et des éléments de soutien et de coordination à de nouveaux services provinciaux, comme les services financés par l'État. Ils ont enfin soutenu les nouveaux agents régionaux du ministère qui devaient apprendre à connaître les services de garde assurés dans leur collectivité.

## Conditions de succès et bilan des réussites et des difficultés

L'ISSC a été source de possibilités, de difficultés et de réalisations dont on a tiré diverses leçons quant aux conditions de succès des projets pilotes et du projet de transition vers les SGFÉ.

1. On doit disposer d'un cadre détaillé de modèles de projet avant même que des groupements communautaires n'entreprennent de planifier et d'exécuter des projets.
2. On doit élaborer des propositions en appliquant un cadre de consultation systématique permettant de décrire les intérêts et/ou les besoins qui s'attachent aux services envisagés.
3. La stabilité du personnel de direction du ministère, du projet et de l'organisme de parrainage influe sur la mise en place des services de garde, plus particulièrement au stade de la planification et au début de la mise en oeuvre.
4. En plus des vastes consultations auprès du milieu au stade de la planification, on doit gagner l'appui et la collaboration des intervenants locaux pour assurer une utilisation efficace des services. Il a fallu du temps aux services offerts dans le cadre des projets pilotes pour devenir quelque chose d'établi. Les taux d'utilisation se sont accrus à mesure que le milieu apprenait à les connaître et à s'y fier.
5. Un contrôle uniforme, précis et permanent des projets tient une grande place dans la planification, la prestation et l'évaluation de services de garde et les comptes à rendre à ce sujet. Il est essentiel que les projets et les bailleurs de fonds s'entendent sur les variables à contrôler.
6. Pour connaître le succès, des services de garde améliorés doivent reposer sur un fonds stable de services de base. Il était des plus appropriés de mettre d'abord en place de tels services de base dans les localités déjà mal desservies. Qu'il s'agisse d'activités de base ou plus avancées, les services de garde édifient les capacités communautaires.
7. La souplesse de la prestation de services est une clé du succès des nouveaux services de garde.
8. Pour être viables, les améliorations apportées à la prestation de services de garde exigent souvent plus de fonds.
9. Les entraves d'ordre géographique constituent un problème important sur le plan de la prestation de services de garde régionaux, plus particulièrement en région rurale et en période hivernale. Les responsables des projets ont souvent su relever de tels défis de manière efficace.
10. Les facteurs économiques à l'échelle locale influent grandement sur la prestation des services de garde.
11. On peut vaincre les obstacles qu'opposent la langue et la culture à la prestation ou à l'utilisation des services de garde en ciblant bien l'information livrée dans des langues autres que l'anglais, en faisant en sorte que la formation

soit donnée par du personnel à l'écoute des différences culturelles et en fournissant des services d'interprétation et de traduction.

12. Les éléments de collaboration et de coordination inhérents à certains modèles de projet de l'ISSG ont eu pour effet d'accroître au bénéfice de tous le partage des connaissances et les échanges de renseignements entre les intervenants responsables de la prestation de services de garde.
13. Une mine de précieuses ressources créées par les artisans des projets (guides de politiques et de procédures, manuels, trousses de formation) seront utiles à d'autres en Colombie-Britannique comme dans tout le reste du Canada.
14. Grâce aux efforts concertés de soutien de plusieurs ministères provinciaux, le passage au régime des SGFÉ s'est opéré dans la plupart des régions.
15. Pour que les partenaires du milieu participent à une planification des services de garde en toute coordination et collaboration, les infrastructures gouvernementales doivent être relativement stables.

## Examen

Dans les divers projets pilotes de l'ISSG, on a réussi à concevoir et à mettre à l'essai de nouveaux modèles de prestation de services de garde en fonction des besoins des enfants, des parents, des exploitants et de tous les membres de la collectivité. On a créé des ressources fort diverses, qu'il s'agisse de guides, d'autres documents ou de programmes de formation. Les modèles élaborés et les ressources produites viennent non seulement décrire individuellement les projets, mais permettent aussi une mise en commun de l'information avec les autres collectivités de la province et d'ailleurs pour une amélioration des services de garde. L'ISSG a été l'occasion d'une très riche expérience d'apprentissage tant pour les collectivités que pour le gouvernement.

Une clé de la réussite de ces projets a été l'accent qui y était mis sur la satisfaction des besoins locaux en matière de garde d'enfants. Chaque projet a représenté une entreprise menée de concert par la communauté des services de garde et le ministère de l'Enfance et de la Famille. Les cheminements et les périodes de réalisation ont varié selon les collectivités. S'il y a une grande leçon à tirer de ces projets, c'est que la mise en place de nouveaux services de garde est un processus d'édification de capacités communautaires. L'insistance sur les besoins de services régionaux et locaux s'accorde bien avec l'exercice de régionalisation des services mené par le nouveau ministère.

TABLE DES MATIÈRES

## Réponse de la direction

Voici la réponse de la direction au rapport final de l'évaluation-bilan de l'Initiative stratégique Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».

La Direction des services de garde d'enfants (DSGE) du ministère du Développement social et de la Sécurité économique a soigneusement examiné le rapport final de l'évaluation-bilan (RFÉB) produit pour l'Initiative stratégique Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants », aussi appelée Initiative stratégique des services de garde (ISSG). Les intervenants à la DSGE sont satisfaits de ce qui se dégage comme conclusions de ce document et sont à leur tour unanimes à conclure que le rapport sera utile parce qu'il pourra éclairer les futurs artisans de projets pilotes et d'innovations en prestation de services de garde. L'ISSG a été l'occasion de mener des recherches originales et d'évaluer des modèles de garde, nouveaux ou améliorés. Grâce aux évaluations-bilans individuelles de projets et au grand bilan final, on

disposera d'une mine de renseignements pour arrêter les futures orientations des politiques et des programmes.

Le RFÉB présente une méta-analyse de l'ISSG avec ses succès et les leçons à en tirer dans l'ensemble. Il indique dans quelle mesure on a su réagir aux possibilités et aux difficultés reconnues dans le document Overview Report: Formative Evaluation d'octobre 1997, tout comme dans le Final Report: Supported Child Care (SCC), publié en septembre de la même année. Il précise également dans quelle mesure l'initiative a atteint les objectifs énoncés dans l'annexe A de l'accord de contribution de l'ISSG.

## Projets pilotes relatifs à un guichet unique et à un modèle régional de prestation de services

Dans le document Management Response de septembre 1997, on montre l'importance des meures prises à l'égard des possibilités et des difficultés rattachées aux projets pilotes relatifs à un guichet unique et à un modèle régional de prestation. On y signale avoir relevé les défis de manière à soutenir une fructueuse exécution des programmes et une pleine mise en place de partenariats entre les gouvernements et les collectivités.

Ensemble, les projets pilotes ont permis d'atteindre tous les objectifs fixés par l'accord de contribution en matière d'abordabilité, de disponibilité, de qualité et de stabilité. Les responsables ont usé de diverses méthodes pour réaliser ces objectifs.

## Projet des services de garde financés par l'État (SGFÉ)

Dans le rapport d'évaluation formative ayant porté sur le passage au régime des SGFÉ (DRHC, septembre 1997), on a dit qu'une intervention s'imposait dans divers domaines en ce qui concerne certaines mesures de transition vers les SGFÉ : clarté des principes, échanges d'information, éducation des intervenants, adoption d'une démarche de développement communautaire. On a mené un certain nombre d'activités pour bien relever ces défis. On a notamment créé une équipe-ressources des SGFÉ qui s'est rendue dans les collectivités ayant du mal à opérer le passage au nouveau régime. Au moment de la rédaction du rapport, le ministère de l'Enfance et de la Famille mettrait la dernière main à son guide de politique sur les SGFÉ, qui devrait fournir d'autres éclaircissements aux collectivités.

On a mené à bien diverses activités destinées à soutenir la réalisation des objectifs relatifs au régime de services de garde financés par l'État. Au terme de l'ISSG, la majorité des régions s'étaient dotées de plans d'application du régime qui prévoyaient une réduction du nombre de contrats de services de garde spécialisés et incarnaient les principes des SGFÉ. On a également constaté que le nombre d'enfants bénéficiaires du financement des SGFÉ avait augmenté de 87 p. 100 depuis la disparition du programme des besoins spéciaux des services de garde (PBSSG).

Dans une enquête menée auprès des parents, des exploitants et des professionnels des services de garde, on a constaté que le modèle des SGFÉ était plus universel et plus centré sur la famille que le modèle du PBSSG, et qu'on y appliquait dans une très large mesure les principes de la responsabilité partagée et de la planification individuelle. On ne s'en tenait pas autant au principe du choix parental ainsi qu'à d'autres principes, ce qui s'explique en partie par l'étendue des choix dont disposaient tous les parents en matière de services de garde.

Le RFÉB énonce 15 conditions générales de succès et dresse le bilan des réalisations et des difficultés de l'ISSG. Nous espérons que, par la communication de ces renseignements, d'autres intervenants qui prévoient réaliser des projets pilotes dans leur milieu bénéficieront de nos efforts collectifs. Ceux qui désirent réaliser des projets pilotes de même nature pourront utilement se reporter aux évaluations-bilans détaillées des divers projets pilotes.

TABLE DES MATIÈRES

# Section 1 - Aperçu de l'Initiative stratégique des services de garde

## 1.1 Aperçu

Le présent rapport expose les résultats de l'évaluation-bilan de l'Initiative stratégique Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants » au terme de ce programme de quatre ans (mars 1999). L'ISSG a comporté un certain nombre de projets pilotes dans le cadre desquels on a expérimenté des modèles novateurs de prestation de services de garde pouvant éclairer les gouvernements fédéral et provinciaux-territoriaux sur le rôle que joue la garde des enfants dans le régime de sécurité sociale. L'évaluation-bilan vise à évaluer les résultats des projets pilotes par rapport aux objectifs de l'initiative, à dégager des conclusions au sujet de la valeur de programmes ou de projets déterminés et à cerner les conséquences sur le plan des politiques. On peut consulter les rapports distincts qui livrent des éléments d'analyse des divers projets réalisés (on en trouvera la liste complète à l'annexe 1).

## 1.2 Programme fédéral des initiatives stratégiques

En février 1994, le gouvernement fédéral annonçait l'instauration d'un programme fédéral-provincial-territorial des initiatives stratégiques à frais partagés qui visait à expérimenter par des projets pilotes des façons nouvelles et novatrices de réformer le régime de sécurité sociale au Canada. Par ces projets pilotes réalisés de concert par les paliers fédéral et provincial-territorial, on entendait examiner les moyens d'améliorer l'accession des Canadiens à l'emploi et d'aider ceux qui se heurtaient à de graves difficultés sur ce plan à surmonter les obstacles à leur pleine insertion sur le marché du travail, tout en réduisant leur dépendance à l'égard du régime de sécurité sociale.

Les responsables des projets pilotes financés dans le cadre du Programme fédéral des initiatives stratégiques ont essayé de nouvelles solutions aux problèmes constatés, notamment des activités ayant pour objet la formation à l'emploi et au travail indépendant, l'apprentissage des métiers et l'apprentissage en général, les services de garde d'enfants et le développement familial, le salaire et les suppléments de revenu, les stages en milieu de travail et plusieurs autres démarches visant à régler les problèmes de sécurité sociale.

## 1.3 Vision des services de garde d'enfants en Colombie-Britannique

Depuis 1992, le gouvernement de Colombie-Britannique travaille avec les familles, les exploitants de garderies et les collectivités à une stratégie destinée à favoriser des services de garde plus abordables et accessibles et d'une meilleure qualité. En juin 1994, la province lançait l'initiative « Child Care: Choices at Work », qui devait affecter pour 42 millions d'argent frais à l'enrichissement des choix des familles au travail en matière de services de garde. Avec cette initiative, on entendait renouveler les services de garde pour mieux les aligner sur les besoins locaux, Mettre ces services à la disposition des familles à un prix abordable et veiller à ce que les enfants soient accueillis dans un milieu de garde sûr et sain.

Annoncée en 1995, l'initiative « BC Benefits » a jeté les bases de l'engagement pris par la province de créer un filet de sécurité sociale qui aide les gens en difficulté financière à parvenir à une indépendance économique durable. Le programme

« BC Benefits » reconnaissait que les nouveaux emplois exigeraient en majeure partie une main-d'oeuvre qualifiée qui devrait avoir accès à des services bien précis d'enseignement postsecondaire. Voilà pourquoi il a lié le droit aux prestations à une participation à des programmes d'éducation et de formation liées à l'emploi. Ce sont là des programmes qui visent à faire acquérir aux gens des compétences garantes de leur succès sur le nouveau marché du travail.

Pour maintes familles, le bien-être économique a directement à voir avec l'accessibilité à des services de garde abordables et de qualité. En Colombie-Britannique, 65 p. 100 des enfants de 0 à 5 ans et 70 p. 100 des enfants de 6 à 12 ans sont mis en garderie, car leurs parents travaillent ou étudient. Ainsi, les services de garde tiennent une place primordiale dans ce que fait le gouvernement pour renforcer l'économie et réformer le régime de sécurité sociale. Le régime « BC Benefits » destine une aide financière aux parents à faible revenu pour qu'ils aient accès aux services de garde en période de formation liée à l'emploi. Le gouvernement de Colombie-Britannique croit que, en comblant les besoins en garde d'enfants des parents au travail ou aux études, ceux-ci accéderont mieux à l'emploi et à l'éducation.

## 1.4 Initiative stratégique des services de garde (ISSG) en Colombie-Britannique

Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme fédéral des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée *« Meilleur accès aux services de garde d'enfants »*. Cette province est la seule à avoir, grâce à ce programme, conçu une initiative dans le domaine des services de garde. Celle-ci vise à expérimenter et à évaluer des modèles novateurs de prestation de services de garde susceptibles d'aider les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux à mieux comprendre la place que tient la garde des enfants dans le régime de sécurité sociale.

L'ISSG s'insère dans le plan antérieur de renouveau des services de garde appelé « Child Care: Choices at Work ». Elle a été l'occasion tant de multiplier les projets pilotes relatifs à la garde d'enfants et d'expérimenter de nouvelles façons imaginatives d'assurer les services de garde que de mieux répartir les projets réalisés à l'échelle de la province. Elle a enfin donné la possibilité de mener des recherches originales et devait servir de base aux futurs travaux d'élaboration de politiques et de programmes relatifs à la garde en Colombie-Britannique comme dans le reste du Canada.

Tous les projets financés par l'ISSG allaient dans le sens des orientations, des principes et des objectifs généraux qu'énonce l'accord de contribution Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants » (voir l'annexe 2).

## 1.5 Principes de l'ISSG

L'accord de contribution Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants » (annexe A) fixe les principes suivants comme cadre de cette initiative :

- dans tout ce qui est planification, élaboration et réalisation de programmes à l'intention des enfants et des familles, la prestation de services de garde de qualité est un moyen essentiel d'assurer un sain développement de l'enfance et une accession des parents au travail;
- peu importe leur culture, leurs capacités et leur situation socio-économique, les enfants doivent jouir des mêmes droits et des mêmes possibilités d'épanouissement. Les programmes doivent être à l'écoute des différences sociales, culturelles et linguistiques entre les familles;
- la collectivité est le foyer des décisions et des interventions; les parents et les collectivités ont un rôle de premier plan à jouer dans la planification, la conception et la réalisation de programmes.

## 1.6 Objectifs de l'ISSG

L'accord de contribution Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants » (annexe A) fixe les objectifs suivants à cette initiative :

- créer et soutenir des services de garde abordables et de qualité qui permettent aux parents d'accéder à la formation et à l'emploi pour le soutien de leur famille;
- élaborer des modèles régionaux de prestation de services qui consolident et stabilisent le réseau de garderies en place;
- créer un programme de services de garde financés par l'État qui n'exclut personne et met l'accent sur la famille, la responsabilité partagée, le choix parental et la planification individuelle;
- mettre à l'essai et évaluer des modèles de prestation qui permettent tant au Canada qu'à la Colombie-Britannique d'explorer de nouvelles orientations en matière de politiques et de programmes;
- mettre en place des services et améliorer les programmes en tenant compte de l'orientation générale des services de garde en Colombie-Britannique, chaque projet réalisé devant viser au moins un des objectifs fondamentaux suivants :
    - amélioration de la stabilité et de la qualité des installations et des services;
    - amélioration de l'abordabilité pour les parents;
    - amélioration de la disponibilité de services et promotion du choix parental quant aux services de garde convenant le mieux à la famille.

## 1.7 Volets de l'ISSG

Les autorités provinciales ont reconnu que, en Colombie-Britannique, la nature des services de garde et le nombre de places nécessaires en garderie variaient amplement selon les régions, voire selon les localités d'une même région. Les projets pilotes GU et MRP-PPC se voulaient adaptés aux besoins locaux.

L'ISSG a comporté trois volets qui s'appuyaient sur le plan des services de garde d'enfants de la Colombie-Britannique :

1. On a créé des guichets uniques (GU) grâce à la collaboration de trois ministères. On visait au départ à loger sous un même toit les agents d'aide financière du ministère des Services sociaux (MSS), les agents de délivrance de permis du ministère de la Santé (MS) et les agents de ressources et d'aiguillage sur les garderies (CRAG) du ministère de l'Égalité féminine. Ce regroupement devait donner naissance à des guichets uniques pouvant offrir des renseignements et des ressources en services de garde. Les familles pouvaient y obtenir de l'information et de l'aide au moment de choisir des services de qualité, de solliciter des subventions à la garde d'enfants ou de s'enquérir des modes d'accréditation. Pour leur part, les exploitants de garderies recevraient des services et des renseignements concernant les permis, la formation et les autres services de soutien de leur secteur.
2. Par le volet des modèles régionaux de prestation et des projets pilotes communautaires (MRP-PPC), on voulait consolider la prestation des services de garde en élargissant le rôle des programmes de ressources et d'aiguillage et en chargeant des organismes de regroupement de gérer les services destinés à une collectivité.
3. Par le Projet des services de garde financés par l'État (SGFÉ), on voulait ménager une période de transition dans l'élaboration d'un nouveau cadre de prestation de services et de plans régionaux permettant de répondre aux besoins constatés chez plus de3 000 enfants de la province qui recevaient des services du programme des besoins spéciaux des services de garde (PBSSG).

On a édifié les volets GU et MRP-PPC de l'ISSG sur l'assise de 31 centres de ressources et d'aiguillage exploités en vertu de contrats provinciaux dans toute la Colombie-Britannique. Ces centres ont pour mandat d'accroître la disponibilité et la

qualité des services de garde en tenant un répertoire des exploitants, en offrant de l'information, des ressources et de la formation en garde d'enfants tant aux parents qu'aux exploitants, et en assurant des services d'aiguillage au profit de ces mêmes parents. Dans l'accomplissement de leur mission, ils ont noué des liens étroits avec les parents, les exploitants de garderies et les autres organismes du milieu. Ces liens leur permettent d'être intégralement associés à l'extension et à la stabilisation du réseau de garderies. On y a vu une clé de la réalisation des objectifs de l'ISSG. C'est ainsi qu'on a sollicité des propositions des centres de ressources et d'aiguillage et de leurs organismes de parrainage en vue de l'élaboration de modèles de programme et de projets pilotes en fonction des besoins locaux.

Le volet des SGFÉ de l'ISSG ne se voulait pas au départ un projet pilote, visant plutôt à ménager une période de transition pour la création d'un cadre de prestation de services par l'établissement en région de services de garde destinés aux enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire.

Au début, la gestion de ce volet incombait au MSS, mais en 1997, la responsabilité des trois volets de l'initiative est passée au nouveau ministère de l'Enfance et de la Famille (MEF).

Nous définirons plus loin les services et les résultats attendus de ces divers volets. L'annexe 3 décrira en détail chaque projet pilote et les activités de soutien financés dans le cadre de cette initiative.

## Volet 1 : guichets uniques (GU)

On a créé des guichets uniques à Terrace, Courtenay-Comox, Nelson et Vancouver en fonction des besoins propres aux localités desservies. Bien que les services assurés à chaque guichet aient collé aux besoins et aux ressources locaux, tous les guichets ont fourni en majeure partie les services suivants :

- accès coordonné à l'information sur les subventions et à l'aide aux demandes de subvention;
- information sur les choix des services de garde par la tenue d'un répertoire d'exploitants et d'un fonds d'information sur les permis;
- aiguillage vers les services de garde et possibilités pour les parents et les exploitants d'entrer en maillage et en liaison avec les autres intervenants du milieu;
- formation des exploitants et des parents;
- programmes de prêts de ressources et de matériel;
- évaluation des besoins et planification à l'échelle locale.

Voici les résultats attendus des guichets uniques :

- amélioration de l'abordabilité des services de garde;
- amélioration de l'accès à ces services;
- amélioration des services de soutien en vue de mieux répondre aux besoins des exploitants sur le plan de la prestation de services de qualité;
- amélioration de la réceptivité à l'égard des besoins des parents, des exploitants et du milieu;
- amélioration de la visibilité, ainsi que de la coordination et de la planification des services de garde communautaires.

## Volet 2 : projet relatif à un modèle régional de prestation et projets pilotes communautaires (MRP-PPC)

On a élaboré 14 projets pilotes MRP-PPC sur le territoire provincial. Si chacun était conçu en fonction des besoins particuliers des collectivités, tous ont permis d'expérimenter un ou plusieurs des aspects suivants :

- l'intégration et la coordination des services de garde destinés à une collectivité, ce qui comprend notamment (sans pour autant s'y limiter) la planification locale, la mise en place de services nouveaux et/ou satellites en fonction des particularités locales, l'administration du régime de subventions et la recherche d'éléments d'efficacité en gestion comme les achats et les services financiers et administratifs, les bibliothèques de ressources pour les exploitants et les parents et les prêts de matériel, ainsi que la formation des aidants et des parents et les ateliers organisés à leur intention;
- les façons de relever la qualité des services de garde, y compris des garderies du secteur non réglementé, et amélioration des comptes à rendre au sujet de l'utilisation des deniers publics;
- des façons nouvelles et novatrices d'assurer des services de garde pouvant offrir des solutions locales aux problèmes particuliers des collectivités (p. ex. nécessité d'un service de garde prolongé en saison dans les régions rurales, services de garde de dépannage).

Voici les résultats attendus des projets MRP-PPC :

- atténuation des pressions qui s'exercent sur la gestion des programmes de garde individuels et accroissement de la stabilité générale de ces derniers;
- amélioration des activités régionales de planification, d'élaboration et de prestation de services de garde;
- amélioration de la qualité, notamment dans le secteur non réglementé;
- amélioration de la rentabilité du réseau de garderies et de l'abordabilité des services de garde pour les parents;
- extension et amélioration des services dans les collectivités normalement difficiles à servir.

| **Tableau 1 - Description des projets** | |
|---|---|
| **Guichets uniques** | |
| Vancouver, Nelson, Terrace, Courtenay-Comox | - aménager des guichets uniques où les parents et les exploitants peuvent obtenir de l'information et de l'aide concernant les services de garde (subventions, permis, choix en matière de services de garde de qualité). |
| **Modèles régionaux de prestation de services** | |
| Projet pilote régional de gestion administrative (North Shore) | - aider les exploitants de garderies dans tout ce qui est administration et gestion de leurs activités et expérimenter des moyens d'améliorer la viabilité et la stabilité des programmes de garde. |
| Centre de ressources et d'aiguillage régional (Nanaimo) | - fournir des services d'information, de formation et de soutien aux parents et aux exploitants; expérimenter des façons efficaces d'étendre la prestation de services des centres de ressources et d'aiguillage sur les garderies à l'échelle régionale pour ainsi appuyer les collectivités normalement difficiles à servir. |

| | |
|---|---|
| Projet pilote relatif à un modèle régional de prestation de services de garde d'enfants à Vancouver | - Mettre à l'essai des structures et des pratiques efficaces, homogènes et coordonnées d'administration dans le secteur des garderies; deux éléments clés :1) l'Organisme de regroupement régional (ORR) et 2) trois projets pilotes communautaires, dont les foyers de voisinage de Collingwood et de Kiwassa et le projet pilote sur les partenariats administratifs. |
| **Projets pilotes communautaires** | |
| Trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage sur les garderies (CRAG) à Grand Forks, à Williams Lake et à Smithers | - offrir les services qu'assurent les centres de ressources et d'aiguillage en place : recrutement, formation et soutien des exploitants de garderies, services d'information et d'aiguillage destinés aux parents; évaluer l'incidence du modèle de prestation de services des ressources et d'aiguillage (le centre CRAG de Williams Lake offre des services extérieurs à la population de Bella Coola au moyen d'une fourgonnette-ressources). |
| Projet des services de garde d'enfants en milieu rural (région Okanagan Sud-Similkameen) | - créer des places autorisées en garderie avec un service à des heures inhabituelles en fonction des besoins des travailleurs saisonniers de la région d'Okanagan Sud-Similkameen. |
| Projet pilote des services de garde à domicile à 100 Mile House | - dresser un répertoire des fournisseurs de services de garde à domicile pour enrichir les choix des familles en matière de garde, relever la qualité des services à domicile et soutenir les parents qui utilisent de tels services. |
| Projet pilote de renouveau des services de garde OPTIONS à Surrey | - s'attaquer aux entraves d'ordre culturel, linguistique et géographique qui restreignent l'accès aux services de garde et aux services de ressources et d'aiguillage. |
| Projet d'inscription des services de garde non réglementés à Chilliwack | - établir un répertoire d'exploitants de garderies non réglementées en vue d'améliorer la qualité, l'accessibilité et la reddition de comptes dans ce secteur. |

| | |
|---|---|
| Services de garde à l'intention des parents aux études | - expérimenter dans quatre emplacements des services visant à atténuer les difficultés en matière de garde d'enfants auxquelles se heurtent les parents qui se mettent à étudier ou à travailler. |
| Projet d'encadrement des centres des ressources et d'aiguillage à Sooke | - évaluer le rendement et l'efficacité d'un encadrement dispensé par un centre de ressources et d'aiguillage, à un autre nouvellement financé. |
| Projet de garde familiale Oaklands à Burnaby | - établir des garderies familiales autorisées dans de nouveaux quartiers d'habitation du secteur privé et du secteur sans but lucratif. |

## Crédits budgétaires des projets GU, MRP et PPC

Le tableau 2 présente les crédits budgétaires sur quatre ans des projets pilotes GU, MRP et PPC.

**Tableau 2 - Crédits budgétaires des projets GU, MRP et PPC**

| | 1995-1996 | 1996-1997 | 1997-1998 | 1998-1999 |
|---|---|---|---|---|
| **Projet** | | | | |
| **Guichets uniques** | | | | |
| Vancouver | 188 588 | 225 000 | 358 580 | 346 270 |
| Nelson | 183 246 | 151 300 | 160 512 | 160 510 |
| Terrace | 161 062 | 164 040 | 180 270 | 173 021 |
| Courtenay-Comox | 121 161 | 167 635 | 190 167 | 186 312 |
| **Total partiel** | **654 057** | **707 975** | **889 529** | **866 113** |
| **Modèles régionaux de prestation** | | | | |
| Projet pilote régional de gestion administrative (North Shore) | s.o. | 207 249 | 128 522 | 117 757 |
| Centre de ressources et d'aiguillage régional (Nanaimo) | s.o. | 513 134 | 547 343 | 571 721 |
| Projet pilote relatif à un modèle régional de prestation de services de garde d'enfants à Vancouver | 240 860 | 261 989 | 354 491 | 355 290 |
| **Total partiel** | **240 860** | **982 372** | **1 030 356** | **1 044 768** |
| **Projets pilotes communautaires** | | | | |
| Trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage sur les garderies (CRAG) à Grand Forks, Williams Lake et Smithers | 281 324 | 374 059 | 371 971 | 392 012 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Projet des services ruraux de garde d'enfants en milieu rural (région Okanagan Sud-Similkameen) | 41 723 | 15 282 | 91 478 | 91 478 |
| Projet pilote des services de garde à domicile à 100 Mile House | s.o. | 72 750 | 60 489 | 72 685 |
| Projet pilote de renouveau des services de garde OPTIONS à Surrey | s.o. | s.o. | 122 662 | 134 106 |
| Projet d'inscription des services de garde non réglementés à Chilliwack | s.o. | 88 069 | 94 716 | 75 119 |
| **Total partiel** | **323 047** | **550 160** | **741 316** | **765 400** |
| **Total** | **1 217 964** | **2 240 507** | **2 661 201** | **2 676 281** |

## Volet 3 : Projet des services de garde d'enfants financés par l'État (SGFÉ)

Pour élaborer un nouveau cadre de prestation de services, les responsables du volet des SGFÉ de l'ISSG ont mené les activités de base suivantes :

- ils ont retenu à contrat les services d'une coordonnatrice des mesures de transition vers les SGFÉ;
- ils ont facilité les démarches locales de planification de transition;
- ils ont formé les préposés, les exploitants et les parents;
- ils ont mis en place des réseaux officiels d'échange de renseignements et de ressources;
- ils ont élaboré un guide de soutien et d'autres documents afin d'aider les exploitants et les familles à décider de la meilleure façon de répondre aux besoins individuels des enfants exigeant un soutien supplémentaire;
- ils ont élaboré des pratiques et des normes d'intégration pour les enfants ayant des besoins spéciaux;
- ils ont soutenu les activités des ministères concernés à l'échelle interministérielle aux fins du projet.

Le résultat attendu du volet des SGFÉ de l'ISSG était la création en Colombie-Britannique d'un système de services de garde plus universels qui n'exclurait aucun enfant et où les parents auraient les mêmes choix.

## Responsabilité du programme des SGFÉ partagée par les ministères concernés

Cinq ministères se sont occupés du passage au régime des SGFÉ et ont délégué des représentants au sous-comité des SGFÉ, à savoir les ministères des Services sociaux (MSS), de la Santé (MS), de l'Égalité féminine, de l'Enseignement professionnel, de la Formation et du Travail (MEPFT) et de l'Éducation (MÉ). C'est en 1997 que le nouveau ministère de l'Enfance et de la Famille a assumé la responsabilité principale des services de garde et de l'ISSG. Chaque ministère associé au projet des SGFÉ (à l'exception du ministère de l'Éducation) s'est vu attribuer une partie du budget du programme pour les activités relevant de sa compétence. On prévoyait 8,226 millions en crédits budgétaires pour les quatre années visées. Le budget a d'abord été administré par le MSS, puis par le ministère de l'Enfance et de la Famille. Le tableau qui suit

présente ces cinq ministères avec leurs crédits budgétaires et leurs domaines de responsabilité respectifs.

| Tableau 3 - Budget du Projet des services de garde d'enfants financés par l'État | | |
|---|---|---|
| **Ministère** | **Budget (1994-1995 à 1998-1999)** | **Responsabilités** |
| MSS | 3 008 $ | - retenir à contrat les services d'une coordonnatrice provinciale des mesures de transition vers les SGFÉ; produire des documents auxiliaires comme le guide de soutien; régler les frais de déplacement et de consultation; aider les collectivités dans leur planification régionale des mesures de transition; initier et former le personnel du ministère; analyser l'incidence financière du passage au nouveau régime. |
| MS | 0 730 $ | - produire une série de guides de « formation pédagogique » et créer des possibilités de formation connexe dans le cadre du Programme de formation aux partenariats. |
| MÉF (Égalité féminine) | 1 771 $ | - concevoir un programme de subventions à l'accessibilité et des mesures de formation connexe à l'intention du secteur des garderies. |
| MEPFT | 2 717 $ | - donner des cours de base et avancés sur les services de garde financés par l'État; fournir des subventions aux gens en formation sur les SGFÉ; soutenir l'enrichissement des compétences des conseillers en SGFÉ; assurer la formation de ces conseillers. |
| MÉ | 0 000 $ | - gérer la liaison du MÉ avec le sous-comité des SGFÉ. |
| Total | 8 226 $ | |

## 1.8 Résumé

L'ISSG est une initiative complexe où les gouvernements fédéral et provincial et les collectivités ont collaboré à la conception, à l'expérimentation (projets pilotes) et à l'évaluation d'un certain nombre de modèles novateurs de prestation de services de garde devant éclairer les gouvernements fédéral et provinciaux-territoriaux sur le rôle que joue la garde des enfants dans le régime de sécurité sociale. Cette initiative avait pour cadre les principes et les objectifs énoncés dans l'accord de contribution Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».

L'ISSG comportait trois grands volets :

- guichets uniques communautaires : points uniques d'accès aux renseignements et aux ressources dans le domaine des services de garde;
- modèles régionaux de prestation de services et projets pilotes communautaires : moyen de consolidation de la prestation de services de garde;
- projet des services de garde financés par l'État : période de transition à ménager pour l'élaboration d'un nouveau cadre de prestation de services et de plans régionaux en fonction des besoins des enfants utilisateurs de services de garde dans le cadre du programme en place des besoins spéciaux de services (PBSSG).

Dans le cadre de ces trois volets, on a lancé un certain nombre de projets pilotes et d'activités liées à l'ISSG. Un grand nombre de centres de ressources et d'aiguillage locaux et d'organismes de parrainage de ces derniers ont conçu et exécuté des projets pilotes selon les besoins des collectivités. Cinq ministères provinciaux, les agents ministériels régionaux et les intervenants du secteur des garderies de toute la Colombie-Britannique ont joué un rôle dans ce passage au régime des SGFÉ.

TABLE DES MATIERES

## Section 2 - Évaluation de l'ISSG

## 2.1 Aperçu

C'est le Groupe fédéral-provincial de travail sur l'évaluation (GFPTÉ), formé de représentants des gouvernements fédéral et provincial, qui a conçu les méthodes d'évaluation des projets pilotes relevant de cette initiative. Les consultations menées auprès des partenaires communautaires ont contribué à l'élaboration du cadre d'évaluation et aux exercices individuels d'évaluation des projets pilotes.

## 2.2 Principes d'évaluation

Les principes suivants ont régi l'évaluation des projets pilotes de l'ISSG :

1. L'évaluation enrichira la recherche et éclairera l'adoption de grandes orientations stratégiques en matière de services de garde.
2. Les données recueillies aux fins de l'évaluation-bilan fourniront une rétroaction sur tous les projets pilotes financés par l'ISSG.
3. On recourra à des méthodes d'évaluation tant qualitatives (interviews non structurées et séances de groupe de

discussion) que quantitatives (statistiques sur l'utilisation des services, questionnaires types).

4. Les données recueillies serviront à une évaluation permanente du déroulement des projets, à l'élaboration de programmes et à l'évaluation-bilan afin qu'on puisse porter un jugement global sur l'efficacité de l'ISSG.
5. Le cadre d'évaluation tiendra compte des besoins propres à tous les partenaires(gouvernements fédéral et provincial et collectivités) en prenant acte des différences et l'exercice s'appuiera sur les compétences en évaluation au sein des collectivités.
6. L'exercice d'évaluation sera l'occasion d'employer des méthodes de participation et de collégialité qui donneront des capacités aux gens associés de très près à l'initiative et qui s'appuieront sur leurs connaissances en évaluation et en feront usage.
7. Les méthodes d'évaluation respecteront l'égalité des femmes et aideront les parents à accéder pleinement au travail.
8. Les méthodes d'évaluation reconnaîtront que des services de garde de qualité favorisent le développement de l'enfance et de la famille et n'excluent pas les enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire.

## 2.3 Démarche d'évaluation

Pour évaluer l'ISSG, on a adopté une démarche en plusieurs étapes pour toute la durée de cette initiative en prévoyant une collecte de données de référence et des évaluations de formation, de déroulement et de bilan.

**Collecte de données de référence et observation-surveillance des projets**

On prévoyait recueillir des données de référence sur tous les projets préalablement à leur réalisation, mais un certain nombre d'agents de projet se sont opposés au premier cadre provisoire d'évaluation qui avait été dressé en disant qu'il ne saisissait pas l'information utile sur leurs projets. Voilà pourquoi on n'a pas recueilli de données repères dans une foule de projets.

Les responsables de tous les projets pilotes ont présenté des rapports trimestriels au ministère de l'Enfance et de la Famille. Les guichets uniques se sont aidés du logiciel CareFinder obtenu des partenaires des projets de ressources et d'aiguillage pour recueillir de telles données. Quant aux données d'observation-surveillance des projets, elles ont renseigné sur les résultats de ces derniers (p.ex., fréquence des services et des activités) et les taux d'utilisation des services et autres produits. Avec ces données, on voulait donner de la rétroaction aux gestionnaires de projet sur les aspects des activités qui étaient peut-être à modifier si on entendait atteindre les buts et les objectifs énoncés par les contrats.

**Évaluation formative**

L'évaluation formative de l'ISSG a porté sur les volets GU et MRP-PPC et sur le projet de transition vers les SGFÉ. Les résultats en sont présentés dans deux rapports.

L'évaluation formative des projets GU et MRP-PPC a été menée par l'entremise du ministère de l'Égalité féminine la première année de réalisation des projets pilotes de l'ISSG. On a documenté les questions de planification, de conception et de méthodologie préalables à la réalisation de ces projets. Dans le rapport produit sous le titre Overview Report - Formative Evaluation of the One Stop Access and Regional Delivery Model Pilot Projects (octobre 1997), on a exposé ces questions du double point de vue de l'ISSG et des projets. Nous reprendrons cet examen à la section 4 du présent rapport.

C'est sous la direction du MSS qu'on a procédé à l'évaluation formative du volet des SGFÉ. Les résultats de l'exercice figurent dans le document Final Report: Supported Child Care (septembre 1997), qui décrit et évalue la conception et la mise en oeuvre de ce programme tôt dans la période de transition. Le cheminement de transition vers les SGFÉ est examiné selon les cinq grands éléments de ce programme, à savoir la coordination interministérielle, la formation, le partage des

frais, les instruments d'intégration et les éléments de soutien du développement communautaire. Nous traitons à nouveau de ces questions à la section 6 du présent rapport.

**Évaluation du déroulement**

Après la mise en route des projets pilotes, on en a fait une surveillance permanente et des évaluations de déroulement. Dans tous les projets, on a constamment recueilli des données d'observation-surveillance et produit des rapports trimestriels à l'intention du ministère de l'Enfance et de la Famille. Avec cette information, on entendait donner de la rétroaction aux gestionnaires de projet sur les aspects des activités qui étaient peut-être à modifier si on entendait atteindre les buts poursuivis et les résultats recherchés.

Dans l'évaluation de déroulement, on s'est attaché aux activités, aux obstacles et difficultés et aux réussites dans le cadre de la prestation des services. Il s'est notamment agi d'examiner les rapports et les statistiques trimestriels des projets et de pousser l'investigation des questions relatives à la prestation de services. On a produit des rapports individuels d'évaluation de déroulement pour la plupart des projets pilotes GU-MRP-PPC en 1998. Les questions d'évaluation de déroulement visaient à amener les gestionnaires de projet à observer et à reconnaître les difficultés, les obstacles, les enjeux et les réussites liés à l'exécution des projets pilotes en cause.

**Évaluation-bilan**

On a soumis les projets pilotes de l'ISSG à des évaluations-bilans à la fin de l'exercice 1998-1999, et ce, afin de jauger l'efficacité des activités par rapport aux résultats visés, de cerner les conséquences sur le plan des politiques et de dégager des conclusions au sujet de la valeur des projets. La section 2.4 du présent rapport décrit plus en détail le cadre de conception de ces évaluations.

## 2.4 Méthodes et sources d'information

En général, on a eu recours à plusieurs méthodes de recherche à chaque stade de l'évaluation des projets pilotes de l'ISSG. On a abordé les questions d'évaluation à l'aide de méthodes tant qualitatives que quantitatives et les constatations se sont faites selon des voies multiples d'investigation.

Les méthodes qualitatives décrivent comment et pourquoi les choses se produisent et font appel à des moyens d'exploration comme les questions non dirigées ou à réponse libre, les observations et les notes. Elles nous livrent des données descriptives sur les aspects suivants :

- démarches, entraves, possibilités et difficultés dans la réalisation des programmes;
- incidence des services et des activités sur les participants et les groupes d'utilisateurs;
- changements et résultats observés;
- forces et faiblesses signalées des programmes, des services et des activités.

Les méthodes quantitatives nous offrent une description numérique des activités d'un programme. Ainsi, il est possible d'évaluer les taux d'utilisation et les effets et résultats mesurables des services et des activités par voie comparative. Les résultats se présentent sous forme de moyennes, de pourcentages, de fréquences ou d'échelles et de courbes. Les méthodes quantitatives peuvent nous renseigner sur les aspects suivants :

- nombre d'utilisateurs d'un service;
- étendue, nature et fréquence des services utilisés;

- degré de satisfaction déclaré ou attitudes décrites à l'égard des services (ce procédé recèle de riches possibilités comme méthode de recherche qualitative);
- catégories d'utilisateurs ou de besoins de services.

Ce cadre méthodologique qualitatif et quantitatif prévoyait un grand nombre d'instruments et de procédés de collecte de données :

**Examen de la documentation :** examen systématique de tous les documents de travail et autres, de la correspondance sur l'ISSG, des énoncés de cadre et de mandat et de la documentation administrative et générale pouvant servir à une évaluation des projets de l'ISSG.

**Enquêtes auprès des participants :** mesure du degré de réponse aux attentes des participants (parents, exploitants). Selon les objectifs des projets pilotes de l'ISSG, l'évaluation a porté sur des indicateurs comme l'accès, les installations, les communications, le personnel, les types de services, les résultats de ces services et la satisfaction globale.

**Interviews auprès d'informateurs clés :** interviews auprès des gestionnaires de projet, des administrateurs et des autres intervenants dans la prestation de services, le but étant de recueillir renseignements et avis sur la conception des projets, les critères de sélection, les services assurés, les lignes directrices, les partenariats, les tâches et responsabilités, etc.

**Groupes de discussion :** groupes thématiques qui, à titre secondaire ou en collaboration, viennent étayer l'information recueillie par voie d'enquête et d'interview auprès d'informateurs clés et qui sont formés de participants, d'administrateurs et de fournisseurs de services (ces groupes de discussion peuvent être homogènes ou hétérogènes).

**Analyse des données d'administration et d'observation-surveillance :** on s'est grandement efforcé de recueillir des données sur les projets pilotes de l'ISSG; cette information devait servir à l'évaluation-bilan.

**Études de cas :** études par lesquelles on décrit et évalue l'exécution sur le terrain et les activités sur place pour ainsi caractériser les projets et les centres qui réussissent le plus ou le moins à obtenir les résultats attendus.

## 2.5 Conception de l'évaluation-bilan

L'évaluation-bilan était en partie structurée selon les trois volets de l'ISSG :

- quatre projets de guichet unique (GU);
- quatorze projets de modèle régional de prestation et projets pilotes communautaires (MRP-PPC);
- projet des services de garde financés par l'État (SGFÉ).

L'évaluation des deux premiers volets se situait à trois niveaux d'analyse, à savoir ceux du projet, du volet et de l'initiative. Nous décrirons ces divers niveaux plus en détail.

## I. Évaluation au niveau du projet et de la collectivité

L'évaluation au niveau du projet et de la collectivité est un premier palier d'analyse où on évalue comment et dans quelle mesure chaque projet pilote atteint les objectifs particuliers qu'il vise. Il s'agit là du niveau de base dans la hiérarchie analytique de l'évaluation-bilan.

C'est à des évaluateurs de l'extérieur qu'on a confié l'évaluation-bilan de chaque projet. Le mandat de l'exercice à ce premier niveau d'analyse prévoyait les tâches suivantes :

- En se reportant à tous les comptes rendus, analyses et rapports trimestriels existants des projets, les évaluateurs analysent systématiquement comment et dans quelle mesure ces derniers ont atteint ou non les résultats recherchés.
- On se propose également :
  - de constater ce qui a été appris dans l'ensemble du projet;
  - de recenser les réussites et les difficultés du projet;
  - de décrire les qualités du modèle de projet;
  - de livrer des indications sur les conditions d'une application réussie du modèle et sur la façon d'établir et de maintenir ce dernier.

Une suite de rapports individuels d'évaluation-bilan est issue du palier d'analyse projet-collectivité. Il existe un rapport sur les quatre projets de guichet unique, un autre sur les trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage et des rapports individuels sur les projets MRP-PPC. Les données de cette première analyse ont servi de base aux analyses subséquentes de l'exercice d'évaluation-bilan de l'ISSG.

## II. Évaluation au niveau du volet

Au deuxième palier d'analyse, on extrait les résultats de l'analyse au niveau du projet et de la collectivité et on évalue comment et dans quelle mesure les projets pilotes ont atteint les résultats attendus des volets (GU-MRP-PPC).

## III. Évaluation au niveau de l'initiative

Le troisième et dernier palier d'analyse dans l'exercice d'évaluation-bilan vise l'initiative tout entière. Cette macroanalyse est à la base même du présent rapport.

Dans l'évaluation-bilan de l'initiative, on s'est attaché à deux grands domaines :

- méta-analyse;
- degré de réalisation des objectifs de l'ISSG.

## Méta-analyse

Au moyen de la méta-analyse, on a voulu principalement évaluer les aspects suivants :

- l'importance des mesures prises en réaction aux possibilités et aux difficultés dont fait état le document Overview Report - Formative Evaluation of the One Stop Access and Regional Delivery Model Pilot Projects (DRHC, octobre 1997) (voir les résultats à la section 4 du présent rapport);
- l'importance des mesures prises à l'égard des possibilités et des difficultés relevées dans le document Final Report: Supported Child Care (DRHC, septembre 1997) (voir les résultats à la section 6);
- les réussites et enseignements globaux de l'ISSG (voir la section 10).

## Réalisation des objectifs de l'ISSG

Le dernier niveau d'évaluation-bilan de l'ISSG a consisté en un examen détaillé du degré de réalisation des objectifs de l'ISSG énoncés à l'annexe A de l'accord de contribution Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».

Le Groupe fédéral-provincial de travail sur l'évaluation a élaboré des questions pour chacun des objectifs de l'initiative. Voici ces questions avec les sections respectives du présent rapport qui traitent des objectifs ISSG :

- Dans quelle mesure a-t-on réussi à élaborer des modèles régionaux de gestion? Ces modèles ont-ils consolidé et stabilisé le réseau de garderies en place? Il est question de cet objectif à la section 5.
- Dans quelle mesure a-t-on créé un cadre de prestation de services de garde financés par l'État? Ces services sont-ils universels et centrés sur la famille? Y met-on l'accent sur la responsabilité partagée, le choix parental et la planification individuelle? Il est question de cet objectif à la section 7.
- Dans quelle mesure l'ISSG a-t-elle créé et soutenu des services de garde abordables, accessibles et de qualité qui ont permis aux parents d'accéder à la formation et à l'emploi pour le soutien de leur famille? Il est question de cet objectif à la section 8.
- Dans quelle mesure l'ISSG (et plus particulièrement les services mis en place et les programmes améliorés) épouse-t-elle l'orientation générale des services de garde en Colombie-Britannique? La section 8 analyse cette question en détail. Chacun des projets pilotes a-t-il visé au moins un des objectifs fondamentaux suivants :
    - amélioration de la stabilité et de la qualité des installations et des services;
    - amélioration de l'abordabilité pour les parents;
    - amélioration de la disponibilité des services et promotion du choix parental quant aux services de garde convenant le mieux à la famille?
- Dans quelle mesure l'ISSG a-t-elle permis d'expérimenter et d'évaluer des modèles de prestation en vue de l'exploration de nouvelles orientations en matière de politiques et de programmes? Il est question de cet objectif à la section 9.

## IV. Évaluation du Projet des services de garde financés par l'État (SGFÉ)

À la différence des autres volets de l'ISSG, le Projet des services de garde financés par l'État ne se voulait pas un projet pilote. C'est ainsi que son évaluation finale porte principalement sur le mode de prestation des services universels dans le nouveau régime. On évalue le degré d'instauration de ce régime et on se demande s'il traduit la philosophie de base et les principes des SGFÉ. La section 7 du présent rapport résume cette évaluation. On peut également consulter un document distinct qui rend compte de tout l'exercice.

## 2.6 Résumé

L'évaluation de l'ISSG s'est révélée complexe. Elle a porté sur les trois grands volets de l'initiative, à savoir 1) les projets de guichet unique (GU), 2) les projets de modèle régional de prestation et les projets pilotes communautaires (MRP-PPC) et 3) le projet des services de garde financés par l'État.

Chacun des projets pilotes réalisés dans les volets GU et MRP-PPC a été expressément conçu en fonction des besoins locaux de la collectivité où l'essai avait lieu. L'analyse consacrée aux projets GU-MRP-PPC aux fins de l'évaluation-bilan a comporté trois niveaux. Il s'agissait d'abord d'analyser dans quelle mesure les divers projets avaient atteint les résultats particuliers prévus au niveau projet-collectivité. On devait ensuite se reporter aux données obtenues à ce premier niveau pour voir dans quelle mesure les projets pilotes avaient atteint les objectifs visés au niveau des volets. Enfin, on reprenait

tous les résultats des projets pour évaluer cette fois dans quelle mesure on avait réalisé au moins un des objectifs généraux de l'ISSG.

Les paliers d'analyse s'emboîtaient les uns dans les autres. Les résultats particuliers recherchés dans un projet ont été mis en correspondance avec les résultats visés au niveau du volet, lesquels devaient s'insérer dans le cadre plus général des objectifs de l'initiative. L'évaluation-bilan a représenté un exercice méthodique d'analyse de détail des projets et d'insertion dans une hiérarchie de résultats visés.

L'évaluation finale du Projet des services de garde financés par l'État (SGFÉ) a comporté des activités distinctes. Ce programme ne se voulait pas un projet pilote, mais une démarche de transition vers l'objectif énoncé de création d'un cadre de prestation de services permettant de répondre aux besoins de soutien supplémentaire de certains enfants. L'évaluation finale comprend un volet récapitulatif et une appréciation des diverses activités entreprises à des fins d'élaboration d'un nouveau cadre. On a enfin cherché à voir dans quelle mesure on avait instauré un nouveau régime universel en fonction des résultats visés par le projet.

TABLE DES MATIERES

# Section 3 - Contexte des changements provinciaux

## 3.1 Aperçu

Dans cette section, nous donnerons un aperçu de la vision de la garde d'enfants en Colombie-Britannique, des diverses initiatives lancées et de l'évolution de la structure administrative où s'est située l'ISSG dans sa réalisation. Le ministère de l'Enfance et de la Famille (MEF) a vu le jour à peu près à mi-chemin dans ce déroulement. La formation de ce ministère a représenté un important changement de milieu extérieur pour l'ISSG, et on peut penser qu'elle a eu une certaine influence sur les projets pilotes GU-MRP-PPC et le projet de transition vers les SGFÉ. On n'a pas évalué le degré d'incidence du nouveau ministère sur cette initiative. C'est là un aspect qui demeure inconnu. Le ministère et son appareil régionalisé de prestation de services sont ici décrits, le but étant d'évoquer un contexte pour mieux faire saisir certains des grands changements qui ont marqué la planification et la gestion de tout le système des services de garde.

## 3.2 Renseignements généraux sur les services de garde en Colombie-Britannique

## Groupe de travail sur les services de garde d'enfants

Depuis 1992, le gouvernement de Colombie-Britannique travaille avec les familles, les exploitants de garderies et les collectivités à une stratégie destinée à encourager la prestation de services de garde plus abordables et accessibles et d'une meilleure qualité. Cette stratégie s'inspire du rapport produit en 1991 par le groupe de travail précité sous le titre Showing We Care: A Child Care Strategy for the 90's. Prenant appui sur ce document, un rapport subséquent intitulé Child Care: A Community Partnership (ministère de l'Égalité féminine) a esquissé les mesures à prendre pour en venir à assurer, « en fonction des besoins des parents et des enfants, les services de garde communautaires en toute coordination » (page 1 du rapport). Pour ce faire, on se fixait les objectifs suivants :

- aider les collectivités à combler les besoins en garde d'enfants;
- améliorer la qualité, l'abordabilité et l'accessibilité de tous les types de services de garde;
- stabiliser les garderies en place;
- enrichir les services et les possibilités de garde.

Pendant la première moitié de la décennie 1990, on a lancé diverses initiatives (p. ex., nouveaux régimes de subventions, programme de supplément salarial). L'initiative « BC21 » a aidé à ajouter des places en garderie dans des établissements financés par l'État comme les hôpitaux et les établissements d'enseignement postsecondaire.

Tout au long de cette période, on a pu voir dix ministères provinciaux intervenir dans le domaine des services de garde. Mentionnons entre autres le ministère de la Santé, chargé de l'autorisation (délivrance de permis) et de l'inscription des éducateurs de la petite enfance, le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Formation et de la Technologie, premier responsable des programmes de formation, et le ministère des Services sociaux (MSS), appelé à administrer le régime de subventions à la garde d'enfants et le programme des besoins spéciaux des services de garde. De plus, le ministère de l'Égalité féminine s'est occupé d'une diversité de régimes de subventions et de programmes de ressources et d'aiguillage. Sa mission générale dans ce domaine a été de coordonner les services de garde de 1993 à 1996, alors qu'on a créé le ministère de l'Enfance et de la Famille et que les services de garde y ont été regroupés.

## Child Care: Choices at Work

En juin 1994, le ministère de l'Égalité féminine lançait l'initiative « Child Care: Choices at Work », qui devait injecter pour 42 millions d'argent frais dans l'enrichissement des choix de services de garde en fonction des besoins des enfants, des parents et des collectivités. Les objectifs fixés étaient les suivants :

- élargir les choix en garde d'enfants pour mieux répondre aux besoins des familles au travail;
- offrir des services à un prix abordable aux familles;
- veiller à ce que les enfants soient gardés dans un milieu sûr et sain;
- collaborer avec les familles, les exploitants et les collectivités à l'expérimentation de nouveaux modes de prestation de services de garde dans les collectivités de la province.

## « BC Benefits »

L'année suivante, les autorités provinciales annonçaient le programme « BC Benefits », qui devait se trouver à la base même de l'engagement pris par la province de réformer le régime d'aide au revenu en ménageant un filet de sécurité sociale qui soutiendrait les gens en difficulté financière et faciliterait leur accession à une indépendance économique durable. La province a reconnu que la majorité des nouveaux emplois allaient exiger une main-d'oeuvre qualifiée. Voilà pourquoi le programme « BC Benefits » a lié l'admissibilité aux prestations à la participation à des activités d'éducation et de formation liées à l'emploi par lesquelles les gens acquerraient les compétences nécessaires à leur réussite sur le nouveau marché du travail.

Pour bien des familles, le bien-être économique est directement fonction de la capacité d'obtenir des services de garde de qualité à un prix abordable. C'est ainsi qu'on a reconnu que les services de garde tenaient une place primordiale dans les initiatives gouvernementales visant à renforcer l'économie et à réformer le régime de sécurité sociale. Ces services sont devenus une pièce maîtresse du programme. En 1996, on a adopté un programme législatif comportant une loi sur le régime « BC Benefits » en services de garde et ajouté des fonds au budget du régime de subventions à la garde d'enfants.

Dans un communiqué, la ministre de l'Égalité féminine, Sue Hammell, s'est ainsi exprimée :

« L'accès à des services de garde de qualité à un prix abordable fait toute la différence pour bien des parents entre un avenir d'espoir et un avenir de désespoir. Ce n'est pas là un luxe, mais une nécessité. » (province de Colombie-Britannique, 22 juillet 1996).

Le programme procure une aide financière, par le biais du régime de subventions à la garde d'enfants, aux parents à faible revenu afin qu'ils puissent avoir recours aux services de garde en période de formation liée à l'emploi. Les autorités provinciales ont affirme que, en comblant les besoins en garde d'enfants des parents au travail ou aux études, on se trouvait à favoriser l'accession des parents à l'emploi et à l'éducation.

## Initiative stratégique des services de garde d'enfants (ISSG)

En juin 1995, le ministère de l'Égalité féminine a annoncé que la Colombie-Britannique s'associerait à une initiative stratégique fédérale-provinciale dans le domaine des services de garde. L'ISSG s'insère dans le plan antérieur de renouveau des services de garde appelé « Child Care: Choices at Work ». Elle a donné la possibilité à la fois de multiplier les projets pilotes visant à expérimenter des modes nouveaux et novateurs de prestation de services de garde et d'assurer une meilleure répartition des projets entre les régions de la province. Elle a enfin été l'occasion de mener des recherches originales de manière à pouvoir éclairer les futurs travaux d'élaboration de politiques et de programmes de garde d'enfants en Colombie-Britannique comme dans le reste du Canada.

## 3.3 Projet des services de garde financés par l'État (SGFÉ)

Le passage au régime des SGFÉ en Colombie-Britannique a sa propre histoire dans le contexte plus général des services de garde. En 1990, le MSS a lancé un projet de révision du programme des besoins spéciaux des services de garde (PBSSG). Les fonctionnaires de ce ministère ont constaté le besoin de clarifier les services fournis par le canal de ce programme, ainsi que de consulter les parents au sujet des changements à apporter au modèle de prestation de services.

Dans une enquête menée auprès des exploitants de garderies et du personnel du MSS en 1991, on a relevé des différences de services dans toute la province en raison du manque de clarté des objectifs du programme et d'uniformité dans l'application des règles d'admissibilité et des critères de revenu.

À l'étape de la recherche a succédé celle de la consultation des collectivités. On a consulté les intervenants communautaires par l'entremise de groupes de discussion et de communications écrites. En septembre 1992, on chargeait un « comité de référence du PBSSG » de recommander des changements à apporter à ce programme. Ce comité était formé de parents, d'exploitants, d'éducateurs de la petite enfance et de représentants de cinq ministères provinciaux. Il a recensé les données de consultation des collectivités pour que l'on puisse répondre aux soucis exprimés au sujet des incohérences du programme.

Les recommandations émanant du comité figurent dans son rapport final rendu public en décembre 1993 sous le titre Supported Child Care: The Report of the Special Needs Day Care Review in British Columbia. Après une autre année de consultation auprès des collectivités et de rétroaction du public, les autorités provinciales ont répondu au rapport du comité par le document The Government's Response to Supported Child Care (décembre 1994).

Dans l'un et l'autre de ces documents, on insistait sur la philosophie de base et les principes du programme et on énonçait les grands objectifs relatifs aux services de garde financés par l'État. Dans le rapport du comité de référence, on soulignait

que les parents dont les enfants avaient besoin d'un soutien supplémentaire devraient acquitter les mêmes tarifs de base que tous les autres pour les services de garde. Les parents pouvaient demander la subvention à la garde d'enfants s'ils satisfaisaient aux critères d'admissibilité. Le MSS paierait pour sa part le soutien supplémentaire à prévoir pour les enfants et les milieux de garde si on entendait prendre en charge les enfants ayant des besoins spéciaux. En adoptant un tel procédé, on s'écartait considérablement de la politique initiale du programme où, le plus souvent, c'était le MSS qui acquittait l'intégralité des frais de garde (il payait aussi bien la place en garderie que le soutien supplémentaire nécessaire à la prise en charge des enfants).

Dans la réponse du gouvernement, on proposait une subvention non liée au revenu pour besoins spéciaux qui s'établissait à 107 $ par mois et visait à compenser le coût des services de garde pour les familles ayant des enfants jugés admissibles au régime. Dans certains cas, le paiement de soutien de 107 $ couvrirait tout le coût des services de garde (pour certains programmes de fréquentation à temps partiel, et notamment de garde avant l'école). S'il y avait fréquentation à plein temps, ce même paiement de 107 $ s'appliquerait aux tarifs de garde et viendrait réduire ce qu'une famille aurait normalement à payer. Si une famille avait besoin d'une aide financière supplémentaire et qu'elle y était admissible, elle aurait la possibilité de demander la subvention ordinaire à la garde d'enfants. Le MSS continuerait alors à payer le soutien supplémentaire que requièrent les milieux de garde pour être en mesure de prendre en charge des enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire.

Les deux rapports divergeaient pour ce qui est de l'admissibilité au régime de financement de l'État. Selon la politique du MSS, l'enfant devait souffrir d'au moins une déficience constatée pour être admissible au programme des besoins spéciaux des services de garde. Désireux d'écarter la nécessité d'un diagnostic pour la détermination de l'admissibilité, le « comité de référence du PBSSG » a proposé de recourir à une liste de contrôle de soutien pour établir les besoins de services des enfants. Dans le document Government's Response (1994), on disait par ailleurs que, pour l'instant, on prévoyait produire un *guide de soutien* qui aiderait à déterminer le soutien supplémentaire nécessaire, comme la liste de contrôle, mais qui ne servirait pas à la détermination de l'admissibilité.

Ce cadre étant en place, les autorités ont proposé d'amorcer le passage au nouveau régime. Dans le document Government's Response (1994), on disait bien que le ministère de l'Égalité féminine veillerait à ce que le nouveau programme s'insère dans le cadre général des services de garde et s'appuie sur les initiatives déjà lancées en vue de renforcer le secteur des garderies dans l'ensemble. Le MSS a continué à administrer et à gérer le programme PBSSG-SGFÉ jusqu'en 1996, année de création du ministère de l'Enfance et de la Famille.

## 3.4 Ministère de l'Enfance et de la Famille

En septembre 1996, le premier ministre Glen Clark annonçait la formation du nouveau ministère de l'Enfance et de la Famille (MEF), ayant l'intention de renforcer le régime provincial de protection de l'enfance et de rationaliser les services destinés aux enfants et aux familles. Le nouveau ministère a repris à son compte les programmes à l'intention des enfants et des familles des ministères des Services sociaux, de la Santé, de l'Éducation, du Procureur général et de l'Égalité féminine. Le commissaire aux mesures de transition du secteur des services à l'enfance et à la jeunesse a recommandé d'allouer une période de six mois pour que le nouveau ministère puisse être tout à fait fonctionnel (Morton, 1996). Cette proposition a été retenue par le gouvernement.

C'est ainsi que toutes les responsabilités du ministère de l'Égalité féminine à l'égard des services de garde et notamment des régimes de subventions et de contributions et des programmes de ressources et d'aiguillage, sont passées au nouveau ministère. Le régime de subventions à la garde d'enfants, le programme des besoins spéciaux des services de garde et les mesures de transition vers les SGFÉ sont devenus la responsabilité du MEF et le MSS a été dissous.

Un des principaux objectifs d'ordre organisationnel du ministère de l'Enfance et de la Famille était de créer des services

intégrés et centrés sur l'enfant à l'échelle régionale. On a mis en place des structures administratives régionales et centrales de façon que les structures centrales viennent appuyer le ministre et les 20 nouveaux services d'exécution régionaux (le nombre de ces SER a ensuite été ramené de 20 à 11). Les SER se sont vu accorder dès le départ « une autorité et une autonomie maximales » pour ce qui est de leur budget et des éléments qui se rattachent à la conception et à la prestation des services. On a continué à affiner les tâches et les responsabilités centrales et régionales pour qu'elles soient plus axées sur la collaboration et le partage entre structures centrales et régionales du MEF.

Les projets pilotes de l'ISSG ont été mis à l'essai par le biais de l'infrastructure des programmes de ressources et d'aiguillage en place, lesquels se souciaient de leur rôle et de la place des services de garde en général - dans le nouveau schéma d'organisation de ce ministère. Pour la plupart, les agents des programmes et des projets se sont dits tout disposés à voir dans le transfert des programmes de garde au nouveau ministère l'occasion de reconnaître ces services comme une clé d'une stratégie de promotion, de prévention et d'intervention précoce au bénéfice des enfants et des familles. On craignait néanmoins que les programmes de garde soient laissés dans l'ombre en raison de la place importante accordée à la protection de l'enfance dans le ministère élargi. On redoutait également que le MEF n'ait pas les ressources voulues pour soutenir les activités de transition et prendre un engagement plus ambitieux en matière de promotion, de prévention et d'intervention précoce dans un difficile climat de restrictions budgétaires au gouvernement provincial.

On n'a aucun moyen de préciser dans quelle mesure les importants changements apportés aux grandes structures de prestation de services au moment même où se déroulait l'ISSG ont pu influer sur les projets pilotes. Selon les données fragmentaires des rapports des responsables des projets, l'omniprésence de ces changements et les inquiétudes déjà évoquées ont avivé l'anxiété du personnel des projets, des programmes de ressources et d'aiguillage et de leurs organismes de parrainage.

Les changements ont aussi eu une incidence occasionnelle sur les résultats des projets. En particulier, les responsables des guichets uniques ont avoué qu'ils auraient exercé une plus grande influence sur les progrès de la planification locale et régionale des services de garde si les structures du ministère avaient été mieux établies. Il faut dire par ailleurs que l'existence des trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage et des guichets uniques a rendu plus uniforme la prestation provinciale de services de garde pour les parents et les exploitants. Ces programmes ont aussi apporté des ressources, de l'aide et des éléments de coordination aux nouveaux services provinciaux (p. ex., régime des services de garde financés par l'État). Ils ont enfin appuyé les nouveaux agents régionaux du ministère qui devaient apprendre à connaître les services de garde de leur collectivité.

## 3.5 Politique et cadre d'évaluation

Le secteur chargé des services de garde au siège du MEF a élaboré une politique et un cadre d'évaluation provisoires pour les garderies provinciales afin de guider les régions dans leur soutien de services abordables, accessibles et de grande qualité aux familles de toute la province. Ce cadre a été formé en collaboration avec les SER et le Conseil provincial des services de garde d'enfants. Il s'agissait d'énoncer une vision, des buts et des objectifs en matière de garde d'enfants pour de meilleures activités régionales de planification, de prestation et d'évaluation des services. Le cadre a aussi indiqué aux régions comment répondre aux besoins locaux et intégrer les services de garde aux autres programmes d'aide à l'enfance et à la famille.

## 3.6 Examen

Diverses initiatives provinciales dans le domaine des services de gardes ont précédé et préparé l'Initiative stratégique Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants », qui épouse la vision globale d'une amélioration générale de la qualité, de l'abordabilité et de l'accessibilité de ces services. L'ISSG est également conforme à

l'intention exprimée par l'initiative « Child Care: Choices at Work » de mettre à la disposition des familles au travail des services de garde sûrs et sains à un prix abordable. Elle faisait naturellement le lien avec le programme « BC Benefits » avec ses visées de renforcement de l'économie et de réforme du régime de sécurité sociale. Le gouvernement provincial a reconnu que, pour bien des familles, la disponibilité de services de garde à prix abordable était un préalable de leur accession au travail ou à la formation. C'est ainsi qu'on a vu les services de garde comme un facteur primordial de réussite de ce programme dans sa volonté de soutenir le bien-être et l'indépendance économiques des familles à long terme.

Le ministère de l'Enfance et de la Famille a vu le jour pendant la réalisation des projets pilotes de l'ISSG et du projet de transition vers les SGFÉ. Le nouveau ministère avec ses structures régionalisées a représenté un changement de cap important dans la prestation des services à l'enfance et à la famille en Colombie-Britannique. Le MEF était là pour ouvrir les perspectives aux partenaires communautaires et créer des centres d'autorité, de direction et de décision. On n'a pas pris la mesure de l'incidence du nouvel appareil ministériel de prestation de services sur les projets de l'ISSG. La question n'est pas tranchée, mais les rapports d'évaluation-bilan ont révélé que la nouvelle structure posait un problème aux responsables de projets pilotes qui recherchaient des résultats dans le domaine de la planification et de la coordination des services de garde.

Pour appuyer les nouvelles structures régionales de prestation, le secteur central des services de garde du MEF a conçu une politique et un cadre d'évaluation provinciaux rattachés à ce domaine. Ce nouveau cadre aidera les agents régionaux et les partenaires communautaires dans leur planification régionale des services de garde. Ce sera aussi un document de référence pour l'évaluation des progrès régionaux dans la réalisation des buts et des objectifs provinciaux concernant ces mêmes services.

TABLE DES MATIERES

# Section 4 - Possibilités et difficultés des projets pilotes de guichet unique et de modèle régional de prestation de services

## 4.1 Aperçu

On a procédé à une évaluation formative des projets GU et MRP-PPC à la fin de la première année de leur réalisation (janvier-mars 1996) dans le cadre des services de recherche, d'évaluation et d'affaires intergouvernementales du ministère de l'Égalité féminine. Le rapport issu de cet exercice, Overview Report - Formative Evaluation of the One Stop Access and Regional Delivery Model Pilot Projects (octobre 1997), résume les résultats des diverses évaluations formatives de ces projets et présente plusieurs grandes constatations macro-analytiques au sujet de la mise en route de l'ISSG.

Dans cette section, nous examinerons dans quelle mesure on a réagi concrètement aux possibilités et aux difficultés dont fait état le rapport précité. Nous nous attacherons à trois aspects principaux qui relèvent des thèmes du rapport final de l'évaluation formative : conception et exécution de programmes, communication et coordination, et élaboration de systèmes.

## 4.2 Conception et exécution de programmes

Dans le rapport d'évaluation formative (DRHC, octobre 1997), on dit que les projets pilotes financés dans le cadre de l'initiative ISSG ont été un bon moyen d'expérimenter des façons nouvelles et novatrices de répondre au besoin constaté de disposer de 330 000 places en garderie (hors garde parentale) en Colombie-Britannique. Sachant que les besoins en garde d'enfants variaient de région en région, le ministère de l'Égalité féminine a financé des projets adaptés aux besoins locaux par l'entremise des centres de ressources et d'aiguillage des collectivités et de leurs organismes de parrainage.

On a constaté plusieurs difficultés aux premiers stades de la planification de projets de l'ISSG. Peu après avoir conclu une « entente de principe » pour la mise en route de cette initiative en juin 1994, les autorités provinciales ont lancé l'exercice de planification de projets en se fondant sur un modèle antérieurement conçu pour « Child Care: Choices at Work ». Pendant les pourparlers qui ont abouti à la conclusion de l'accord de contribution Canada--Colombie-Britannique en juin 1995, plusieurs changements ont été apportés aux paramètres et aux attentes concernant les modèles de projet. À mesure qu'évoluaient paramètres et attentes en période de négociation, on a communiqué les nouvelles indications aux planificateurs de projets dans les collectivités. Il a fallu réviser un certain nombre de propositions de projet, y compris les budgets.

On a aussi considéré que les courts délais et le manque de ressources pour l'élaboration des propositions de projet des collectivités avaient posé un problème au stade de la planification de l'ISSG. Les partenaires communautaires ont dit ne pas avoir assez de six mois pour mener les consultations locales prévues. Les autorités provinciales ont réagi en procurant des fonds aux collectivités pour qu'elles retiennent les services de conseillers en élaboration de propositions. Les responsables de certains projets se sont vu allouer plus de temps pour préparer leur proposition et le stade de l'exécution des projets s'en est trouvé quelque peu retardé.

Les changements de paramètres et le désir de la province de passer rapidement à l'étape de l'exécution ont été source de difficultés pour les projets en cours d'élaboration et de frustrations pour certains des premiers planificateurs de projets. On est parvenu à plus de clarté et d'uniformité dans l'exercice de l'ISSG à mesure qu'on s'est doté de systèmes et de ressources humaines. Les propositions élaborées au cours de l'exercice 1996-1997 ne se sont pas heurtées aux mêmes obstacles que les propositions de la première heure.

En fin de compte, les sommes allouées pour le financement des projets se sont révélées suffisantes et satisfaisantes. Le rapport d'évaluation formative dit que « les propositions de projet qui ont été acceptées et appliquées étaient celles qui conservaient en gros les services et les activités proposés au départ ou qui se trouvaient simplement à en concevoir une version améliorée » (DRHC, 1997, p. 17).

La démarche initiale d'étude et d'approbation des propositions de projet a pris plus de temps que prévu, d'où les retards dans l'exécution de certains projets et la frustration ressentie par certains organismes de parrainage locaux. Les retards aux premiers stades n'ont pas influé sur le déroulement des projets une fois ceux-ci mis en route. Comme on a su rationaliser les procédures de l'ISSG, les projets ont pu se réaliser sans heurt.

Le ministère de l'Égalité féminine s'est doté d'un système de notation pour l'étude et l'approbation des propositions de projet. Ce cadre d'appréciation a permis aux examinateurs de juger du rapport de convenance entre les activités proposées et les objectifs de l'initiative, ainsi que du degré d'innovation que prévoyait un projet dans le domaine de la prestation et de la gestion des services de garde. L'examen des propositions s'est avéré efficace et a donné un bon rendement sur le plan de la sélection. C'est l'équipe provinciale de la politique des services de garde qui a donné le feu vert définitif à tous les projets devant être financés par l'ISSG.

On a tenu deux activités particulièrement importantes à l'étape de l'élaboration des modèles de projet. Certains organismes ont consulté les exploitants, les parents, les services s'occupant de garde d'enfants et les comités au sujet des besoins des collectivités en services de garde. Une autre activité profitable a consisté à exploiter les données des évaluations locales

relatives à ces besoins.

Le rapport d'évaluation formative indique que les vastes consultations populaires et les grandes évaluations des besoins communautaires menées au stade de la planification des projets ont permis de mieux réaliser ces derniers. Qui plus est, on a constaté qu'un parrainage local était le plus souvent essentiel au succès des activités de planification, d'exécution et d'administration de projets.

Dans plusieurs projets, on a dû apporter des modifications pour aplanir les difficultés de mise à exécution. Ainsi, les responsables de certains projets ont constitué des comités directeurs locaux et d'autres ont procédé à des évaluations de besoins locaux après la mise à exécution pour rajuster les activités en fonction des indications ainsi recueillies. Dans le rapport d'évaluation formative, on tire la conclusion suivante :

> « Les résultats des évaluations indiquent clairement qu'une participation de la collectivité aux premières activités est la clé non seulement de la détermination des services et des activités à prévoir, mais aussi d'une réalisation et d'une administration efficaces des projets » (DRHC, 1997).

## 4.3 Communication et coordination

Les échanges d'information entre le ministère et les responsables des projets au sujet des modalités définitives de l'entente ISSG ont été lents aux premières étapes de l'initiative. Les partenaires communautaires ont fait valoir la nécessité d'être dûment informés pour pouvoir clarifier les attentes en matière de politiques, d'activités et d'objectifs de programmes et garantir le succès des activités de planification stratégique et d'élaboration de ces mêmes programmes.

Le fort roulement du personnel de la Direction des services de garde d'enfants au ministère de l'Égalité féminine pendant la première année de réalisation de l'ISSG a crée certaines difficultés sur le plan de la communication de renseignements au sujet de l'initiative. Les retards ont frustré les responsables qui devaient expliquer leurs projets à de nouveaux venus au ministère. Ce dernier a alors chargé des coordonnateurs de mise en oeuvre de gérer les projets de l'ISSG et d'élaborer des politiques pour les programmes. Toutefois, en raison d'un gel de l'embauchage au gouvernement, on a affecté des employés en détachement à ces postes de coordonnateur au lieu d'y placer du personnel expérimenté. Les personnes détachées n'ont pas été efficaces dans ces postes, et on a fini par les remplacer par des gestionnaires de projet qui s'y connaissaient en services de garde. Ces derniers sont demeurés en poste jusqu'à la fin de l'ISSG.

Une fois stabilisé le personnel du ministère, tous les responsables de projets ont reçu des trousses d'information renfermant un double de l'entente fédérale-provinciale et un tableau synoptique qui décrivait en termes simples les visées et les activités du plan d'évaluation.

Dans les guichets uniques, la cohabitation de personnel syndiqué des ministères de la Santé et des Services sociaux et de contractuels non-syndiqués des services de ressources et d'aiguillage du ministère de l'Égalité féminine a posé un problème en raison des inégalités de salaires, d'avantages sociaux et de conditions de travail. Dans la pratique, l'harmonie a régné, les préposés aux guichets uniques ayant accepté de travailler tous ensemble sans opposition des syndicats.

Et le ministère de la Santé et le ministère des Services sociaux ont eu du mal à affecter du personnel à plein temps aux guichets. Pour résoudre ce problème de dotation, le ministère de l'Égalité féminine a financé une demi-année-personne (0,5 ETP) par guichet pour couvrir le coût de l'affectation d'un agent d'aide financière (AAF) au MSS.

En fin de compte, il n'y a qu'au guichet unique de Courtenay-Comox que les trois grands intervenants ont cohabité pendant toute la durée du projet pilote, à savoir l'agent de délivrance de permis du ministère de la Santé, l'agent d'aide financière du

ministère des Services sociaux et l'agent contractuel de ressources et d'aiguillage du ministère de l'Égalité féminine. Dans les trois autres, on a appliqué des modèles parallèles de coordination des services. Au guichet de Nelson, les agents d'aide financière (MSS) et de délivrance de permis (MS) ont d'abord cohabité avec l'agent de ressources et d'aiguillage, mais le préposé aux permis a fini par déménager dans un bureau voisin. Au guichet de Terrace, seuls les agents de ressources et d'aiguillage et d'aide financière ont cohabité, mais l'agent de délivrance de permis a quand même participé à l'activité initiale d'élaboration du projet. Au guichet de Vancouver, on a plutôt appliqué un « modèle de quartier » : au lieu de loger les agents des ministères sous un même toit, on a affecté des coordonnateurs de services aux parents dans trois foyers de voisinage où on a aidé les parents à obtenir la subvention provinciale et des services de traduction-interprétation et d'aiguillage.

La cohabitation du service d'aide financière aux guichets uniques a posé plusieurs autres problèmes. Ainsi, le MSS avait pour règle officieuse d'exiger que deux agents soient là pour vérifier l'identité des gens qui demandaient la subvention. Comme un seul préposé de ce ministère se trouvait sur place, on a dû songer à un nouveau protocole. On a réglé la question en affectant un autre membre du personnel du guichet aux vérifications d'identité. Autre difficulté : on a eu du mal à installer les systèmes informatiques du ministère des Ressources humaines dans les guichets et on s'est inquiété de la sécurité des dossiers.

## 4.4 Cadre d'évaluation de l'ISSG

L'élaboration d'un cadre d'évaluation commun à tous les projets de l'ISSG s'est révélée quelque peu laborieuse au départ. On a entrepris l'exercice en constituant un Groupe fédéral-provincial de travail sur l'évaluation (GFPTÉ) à l'automne de 1994. Une version provisoire de ce cadre produite par Développement des ressources humaines Canada a énoncé les questions fondamentales d'évaluation communes à toutes les initiatives stratégiques. Le GFPTÉ s'est reporté à ce document rédigé pour l'ébauche du cadre d'évaluation de l'ISSG, et ce, pour une évaluation générale des projets GU-MRP-PPC. D'après ce cadre, on a établi un ensemble de données repères à recueillir et on l'a présenté aux responsables des projets à des fins de collecte.

Certains agents de projet se sont opposés à ce premier cadre, jugeant qu'il ne saisissait pas l'information utile sur leurs projets. Qui plus est, on a tardé à renseigner les responsables des projets sur les modalités définitives de l'entente fédérale-provinciale, ce qui a mal fait comprendre au personnel des projets les finalités de l'initiative et l'objet même du volet de l'évaluation. En règle générale, les agents de projet pensaient ne pas avoir été consultés ni renseignés suffisamment sur ce volet, de sorte qu'on n'a pas recueilli de données de référence dans plusieurs projets.

Reconnaissant la diversité de projets financés par l'ISSG, le GFPTÉ a considéré qu'on avait besoin de cadres d'évaluation individuels pour saisir les objectifs et les activités des divers projets. Les agents de projet ont étudié des cadres révisés. En mars 1997, on devait tenir une réunion d'une journée pour répondre aux questions et s'enquérir des indicateurs de résultats fixés pour chaque projet par rapport aux objectifs généraux de l'initiative.

Tous les responsables de projets étaient tenus de recueillir en permanence des données d'observation sur les activités. Pendant la période de mise à l'essai, ils ont tous produit des rapports statistiques et narratifs trimestriels à l'intention du ministère dans le cadre de cette surveillance des projets.

La dernière année d'évaluation de l'ISSG, le Groupe fédéral-provincial de travail sur l'évaluation (DRHC-ministère de l'Enfance et de la Famille, juillet 1998) a approuvé un cadre révisé d'évaluation-bilan de l'initiative.

## 4.5 Examen

De nouveaux programmes, surtout s'ils sont de la taille et de la complexité de l'ISSG, posent normalement des problèmes d'ordre logistique dès le départ. D'autres difficultés imprévues ont ajouté aux problèmes de lancement de l'initiative. Ainsi, les ambiguïtés qui subsistaient à propos de l'entente fédérale-provinciale, jointes au roulement du personnel au ministère de l'Égalité féminine, ont contribué à rendre les communications et la coordination difficiles entre les agents ministériels et les partenaires communautaires. Une fois l'accord de contribution signé et le personnel ministériel stabilisé, le ministère de l'Égalité féminine a pu fournir aux projets pilotes de l'ISSG des renseignements et des procédures clairs et cohérents, leur affecter des gestionnaires de projet permanents et leur accorder plus de latitude en matière d'évaluation de projet.

Le ministère a reconnu la nécessité de prévoir de plus longs délais de planification et d'exécution des projets et de fournir des éclaircissements sur les modalités définitives de l'entente fédérale-provinciale afin de guider les gens dans les activités de planification, de réalisation et d'évaluation des projets.

Tous les projets financés par l'ISSG ont connu le succès. Pour garantir la réussite de certains, on a dû les modifier en cours de réalisation en s'appuyant sur les premières évaluations. En ce qui a trait aux propositions de projet élaborées au cours de l'exercice 1996-1997, on n'a pas eu à affronter les mêmes difficultés que pour les propositions de la première heure.

L'ISSG a dû relever un certain nombre de défis aux premiers stades de l'élaboration et de la mise à exécution des programmes, mais on a su résoudre les grands problèmes qu'avait relevés le rapport d'évaluation formative la première année de l'initiative quand on a uniformisé les politiques et les procédures et stabilisé le personnel.

TABLE DES MATIÈRES

## Section 5 - Réalisation des objectifs : projets relatifs à un modèle régional de prestation de services (GU-MRP-PPC)

### 5.1 Aperçu

Dans cette section, nous allons surtout examiner dans quelle mesure les projets de guichet unique (GU) et de modèle régional de prestation (MRP) ainsi que les projets pilotés communautaires (PPC) ont contribué à la consolidation et à la stabilisation du réseau de garderies des collectivités où ils ont été réalisés.

### 5.2.1 Description des modèles de guichet unique

On avait envisagé au départ de créer des guichets uniques dans des collectivités où les familles pourraient obtenir de l'information et de l'aide pour le choix des services et l'obtention de la subvention provinciale à la garde d'enfants et où les exploitants pourraient se faire aider et se renseigner au sujet des permis, de la formation et de l'utilisation des autres services.

On a installé quatre guichets uniques dans les collectivités de Courtenay-Comox, de Nelson, de Terrace et de Vancouver. Chaque guichet a assuré des services en fonction des besoins et des ressources des localités desservies. On peut cependant dire que tous ont fourni la plupart des services suivants :

- information et aide concernant les subventions provinciales à la garde d'enfants, ce qui comprend l'aide reçue par ceux qui remplissaient des formulaires de demande;
- services d'information et d'aiguillage en matière de choix de services de garde à l'aide d'un répertoire des exploitants de garderies autorisées ou provenant du secteur non réglementé;
- possibilités de maillage et de liaison avec les autres intervenants du milieu pour les parents et les exploitants;
- formation de ces mêmes parents et exploitants;
- programmes de prêt de ressources et de matériel;
- évaluation et planification des besoins à l'échelle locale.

L'annexe 3 présente une description plus détaillée des services assurés par chacun des quatre guichets. On peut consulter le rapport d'évaluation-bilan des projets de guichet unique sous le titre A Review of the Achievements of the One Stop Access (OSA) to Child Care Pilot Projects.

## 5.2.2 Description des modèles régionaux de gestion

Dans tous les projets MRP-PPC, on visait à consolider la gestion et la prestation de services de garde par des essais portant sur un ou plusieurs des aspects suivants :

- intégration et coordination des services de garde dans une collectivité, ce qui comprend notamment les activités suivantes : planification locale; établissement de services nouveaux ou satellites en fonction des besoins particuliers du milieu; administration des subventions; recherche d'éléments d'efficacité en gestion, comme les services financiers et administratifs; achat de ressources documentaires pour les exploitants et les parents et prêt de matériel; et activités de formation et tenue d'ateliers à l'intention de ces mêmes exploitants et parents;
- moyens d'amélioration de la qualité des services dans divers milieux de garde (y compris dans le secteur non réglementé et des comptes à rendre quant à l'utilisation des deniers publics;
- modes nouveaux et imaginatifs de prestation de services de garde pouvant offrir des solutions locales aux problèmes particuliers d'une collectivité (besoin, par exemple, d'un service prolongé en saison dans les régions rurales, de services de dépannage, d'une garde multiculturelle).

Les projets MRP-PPC suivants ont été financés par l'Initiative stratégique des services de garde d'enfants :

- projet pilote régional de gestion administrative (North Shore);
- programme régional de ressources et d'aiguillage sur les garderies (Nanaimo);
- projet pilote relatif à un modèle régional de prestation de services de garde d'enfants à Vancouver;
- projet pilote des services de garde à domicile (100 Mile House);
- projet d'inscription des services de garde non réglementés (Chilliwack);
- projet pilote de renouveau des services de garde OPTIONS (Surrey);
- projet des services de garde d'enfants en milieu rural (région Okanagan Sud-Similkameen);
- projet de garde familiale Oaklands (Burnaby);
- trois nouveaux programmes de ressources et d'aiguillage sur les garderies;
- projet pilote des services de garde à l'intention des parents aux études;
- projet d'encadrement des centres de ressources et d'aiguillage (Sooke).

On trouvera à l'annexe 3 une description plus détaillée de ces projets, qui ont aussi fait individuellement l'objet d'un rapport d'évaluation-bilan.

## 5.3 Méthodes d'évaluation

Les évaluateurs ont exploité une information très diverse pour effectuer des évaluations-bilans au niveau des projets et ensuite produire des rapports individuels. Tantôt l'information venait d'une observation-surveillance permanente des projets, tantôt elle était recueillie par les auteurs mêmes des évaluations-bilans. Voici les sources d'information exploitées aux fins de ces bilans :

- rapports d'évaluation formative;
- statistiques récapitulatives à partir des données d'observation sur les projets, des renseignements sur l'utilisation du régime de subventions, des enquêtes déjà menées auprès des groupes d'utilisateurs et des formulaires d'évaluation;
- documentation des projets (p. ex., propositions, rapports d'étape, rapports trimestriels, et plans de travail);
- documents imprimés et audiovisuels produits par les responsables des projets;
- enquêtes téléphoniques et postales auprès des utilisateurs, actuels et éventuels, des services dispensés dans le cadre des projets;
- entrevues individuelles auprès d'informateurs clés;
- groupes de discussion.

La nature des données ayant servi à évaluer les projets pilotes est définie dans les sections « Méthode » des rapports individuels d'évaluation-bilan.

## 5.4.1 Résultats attendus du volet - guichets uniques

On attendait cinq résultats des projets de guichet unique :

1. amélioration de l'abordabilité des services de garde pour les parents;
2. amélioration de l'accessibilité des services de garde pour les parents;
3. amélioration du soutien aux exploitants dans la prestation de services de garde de qualité en fonction des besoins des familles locales;
4. amélioration de la réceptivité face aux besoins des parents, des exploitants et de la population locale;
5. amélioration de la visibilité, de la coordination et de la planification des services de garde dans les collectivités.

Les quatre premiers résultats attendus des projets de guichet unique ont directement à voir avec les objectifs fondamentaux de l'initiative. Il sera question de la réalisation de ces objectifs à la section 8 du présent rapport. Quant au cinquième résultat, nous en discuterons ci-après, car il se rapporte directement à la partie « guichets uniques » de l'ISSG.

## 5.4.2 Obtention des résultats attendus - guichets uniques

## Résultat V des projets de guichet unique - Amélioration de la visibilité, de la coordination et de la planification des services de garde dans les collectivités

Les responsables des guichets uniques ont essayé d'acquérir une plus grande visibilité dans les localités desservies au moyen des communications écrites (p. ex., bulletins d'information, brochures, messages publicitaires, etc.) et d'activités d'information populaire (services extérieurs). Au guichet de Courtenay-Comox, on a fait parvenir cinq fois par an un bulletin d'information appelé « Oasis » à 81 organismes communautaires. Par ce bulletin et des messages publicitaires et médiatiques, on s'est efforcé d'être plus présent dans le milieu. C'est un aspect qui n'a pas directement été mesuré, mais

l'augmentation appréciable du taux d'utilisation du régime de subventions et du nombre de prises de contact par les parents est l'indice qu'on a réussi à accroître la visibilité de ce guichet. Au guichet de Nelson, on a fait parvenir un bulletin mensuel d'information à un certain nombre de professionnels et d'organismes communautaires. On a aussi réalisé une bande magnétoscopique sur le projet et produit des messages télévisés d'intérêt public sur les services de garde. On a également fait des présentations à la population et communiqué des renseignements aux groupements communautaires par souci de visibilité. Les progrès sur ce plan pourraient avoir contribué à une hausse de 33 p. 100 des prises de contact par les parents. Les groupes de discussion ont en outre signalé que la population de Nelson se rendait mieux compte que le guichet unique faisait partie intégrante du cadre régional de promotion des services de garde. À Terrace, le guichet a produit six numéros de son bulletin d'information destiné à diverses localités de la région, ainsi qu'à deux cliniques médicales. Il a aussi réalisé un bulletin d'information régional qui a été largement diffusé dans toute la région du nord-ouest. Là encore, on n'a pas directement mesuré le gain de visibilité, mais on a constaté que le nombre de prises de contact par les parents s'était accru de 14 p. 100. À Vancouver, le guichet a distribué presque 22 000 documents (bulletins d'information, affiches, brochures et feuillets de renseignements) en anglais et dans huit autres langues. Dans cette ville, le nombre de contacts par les parents a augmenté de 15,5 p. 100.

L'amélioration de la coordination et de la planification a pris plusieurs formes : meilleurs rapports entre les intervenants responsables de la prestation et de la planification des services de garde, plus grande cohérence de ces services dans la collectivité, services plus larges de planification locale et fructueux efforts des guichets en vue de s'ériger en foyer communautaire des activités relatives à la garde d'enfants.

Avant de loger sous un même toit, les partenaires entretenaient souvent de bonnes relations de travail, mais gardaient généralement un esprit de clocher en cas de chevauchement des services. Cette situation a entraîné des lacunes sur le plan des services auxquelles on devait largement remédier par la coordination inhérente à une coimplantation. La prestation de services a gagné en intégration et on a mieux compris à tous les niveaux les contributions respectives des partenaires au système des services de garde. Les tâches des partenaires réunis sous un même toit se sont améliorées du fait de cette meilleure compréhension, tout comme les services rendus à une clientèle qui pouvait, en une seule visite, obtenir des réponses à toutes ses questions.

La planification des services de garde s'est améliorée à l'échelle locale grâce à la centralisation des services dans les guichets uniques. Ceux-ci ont été un foyer d'activités et de services où les divers organismes s'occupant de garde d'enfants ont pu se rencontrer et échanger des idées. Toutefois, les groupements communautaires ont trouvé que la planification régionale des services de garde restait un exercice laborieux à cause de la régionalisation des services au ministère de l'Enfance et de la Famille et de la responsabilité assignée aux services d'exécution régionaux (SER) à l'égard de la planification et de la prestation des services dans l'ensemble. On doit ajouter que, les projets de guichet unique étant des projets pilotes, les guichets ont eu du mal à prendre des engagements à long terme concernant les services à assurer, craignant de ne plus être là pour y donner suite.

## 5.5.1 Résultats attendus du volet - MRP-PPC

On attendait cinq résultats des projets MRP-PPC :

1. atténuation des pressions qui s'exercent sur la gestion des programmes de garde individuels et amélioration de la stabilité générale de ces derniers;
2. amélioration des activités régionales de planification, d'élaboration et de prestation des services de garde;
3. amélioration de la qualité des services, notamment dans le secteur non réglementé;
4. amélioration de la rentabilité du réseau des garderies et de l'abordabilité des services de garde pour les parents;
5. extension et amélioration des services dans les collectivités normalement difficiles à servir.

Les résultats 3 et 4 des projets MRP-PPC intéressent directement les trois objectifs fondamentaux de l'ISSG, aussi sera-t-il question de l'obtention de ces résultats attendus du volet à la section 8 du présent rapport. Quant aux résultats 1, 2 et 5, ils visent les questions de consolidation et de stabilisation du réseau des garderies. Nous traiterons ci-après de leur obtention.

## 5.5.2 Obtention des résultats attendus des projets MRP-PPC

## Résultat MRP-PPC -Atténuation des pressions qui s'exercent sur la gestion des programmes de garde individuels et amélioration de la stabilité générale de ces derniers

Ce résultat s'applique à trois des projets pilotes MRP-PPC : le projet régional de gestion administrative (PRGA), le projet pilote relatif à un modèle régional de prestation de services de garde d'enfants à Vancouver (MRPSGEV) et le projet régional de ressources et d'aiguillage sur les garderies (PRCRAG).

Le projet PRGA visait à faciliter les regroupements de services (« développement groupé ») chez les exploitants respectifs des régions North Shore, Sunshine Coast et Sea-to-Sky. On a implanté avec succès un programme d'achats en vrac pour les exploitants de ces deux dernières régions en supposant que cela allégerait les charges de chacun. On n'a pas mis en place de services groupés de gestion financière et de comptabilité, les exploitants craignant de perdre de leur autonomie. Quant aux exploitants de la région North Shore, ils n'ont pas participé à ce « développement groupé ».

Le PRGA a aussi permis de dresser un répertoire des aidants de réserve sélectionnés, de créer un tableau d'affichage d'offres d'emploi et d'entreprendre de recruter et de former des bénévoles. On suppose que ces services ont facilité aux responsables des programmes de garde la tâche de recruter du personnel et des bénévoles. Par le volet « recrutement de bénévoles » du projet, on visait au départ à trouver des bénévoles qui soulageraient les administrateurs de petites garderies de leurs tâches non administratives. On a néanmoins constaté que les grosses garderies étaient celles qui utilisaient le plus souvent ce service d'affectation de bénévoles.

Le projet MRPSGEV a agi sur les pressions qui s'exerçaient sur la gestion des garderies et a conféré à celles-ci une meilleure stabilité de plusieurs façons. D'abord, ce projet pilote a réduit l'isolement des organismes de garde et de leur personnel. Les réunions périodiques de l'Organisme de regroupement régional (ORR) ont favorisé l'éclosion d'un climat de confiance et suscité une ferme volonté de mettre l'information en commun, facteur essentiel dans une lutte efficace aux pressions que subissent les garderies dans le domaine de la gestion. Le Projet pilote sur les partenariats administratifs a mis deux programmes isolés en liaison régulière avec d'autres organismes s'occupant de services de garde. Le foyer de voisinage de Collingwood a pu, grâce à ce projet pilote, étudier un modèle de prestation de services pleinement intégrés et mieux appuyer le personnel de ses six programmes de garde satellites. Enfin, au foyer de voisinage de Kiwassa, on a facilité le perfectionnement professionnel de la nouvelle directrice en la mettant en contact avec des gestionnaires plus expérimentés du secteur.

Le MRPSGEV a aussi eu une incidence en raison des possibilités de formation en gestion qu'il a offertes. Il a organisé des « séances de formation en gestion trans-organisationnelle » après avoir constaté les grands besoins dans ce domaine. Seize membres du personnel essentiel appartenant à 11 organismes de garde y ont participé (à ce nombre se sont ajoutées 22 personnes aux séances de suivi). Les participants ont dit avoir enrichi leurs compétences en gestion (surtout ceux qui étaient moins expérimentés au départ). Ils ont fait profiter le reste du personnel de leur organisme des compétences nouvellement acquises. La formation en gestion a aussi donné naissance à un manuel à l'usage du personnel des garderies.

Comme troisième élément d'incidence du MRPSGEV sur les pressions subies en gestion, on peut mentionner le soutien

prêté aux gestionnaires et aux administrateurs nouveaux ou de peu d'expérience. La possibilité de se rencontrer régulièrement a permis à la fois de créer des liens officieux et d'établir des rapports officiels de mentorat (directrice des services de garde à Kiwassa, par exemple).

Quatrièmement, on a procuré directement des fonds aux garderies pour les tâches administratives. Pendant le projet pilote, gestionnaires et administrateurs ont pu faire leur travail administratif non pas comme une surcharge à liquider dans ses loisirs, mais comme quelque chose que l'on fait sans être interrompu dans le cadre même de l'exercice de ses fonctions.

Cinquièmement, le MRPSGEV a permis de comprendre les facteurs qui jouent le plus dans la viabilité et donc dans la stabilité des programmes de garde. Cette compréhension s'est traduite par la production d'une suite de documents de référence que pourront consulter les programmes de garde pour mieux juger de leurs forces et de leurs faiblesses.

Sixièmement, on a agi sur les pressions en gestion et la stabilité des programmes de garde en élaborant et en appliquant des politiques et des procédures écrites et en uniformisant les pratiques de gestion. Aux foyers de voisinage de Collingwood et de Kiwassa, on s'est doté de politiques et de procédures à l'échelle de l'organisme. À Kiwassa, on a aussi institué un cadre de contrôle de la tarification, des inscriptions et des budgets. Tous les organismes associés au projet pilote disposaient des mêmes politiques et procédures, qu'il s'agisse de formules de collecte de données, de politiques en matière de protection de l'enfance ou de procédures relatives aux listes d'attente.

Le centre régional de ressources et d'aiguillage prévoyait au départ rendre le réseau plus stable en mettant en oeuvre un programme régional de formation à l'intention des exploitants et des parents, mais il a dû rajuster ses idées après avoir constaté qu'une formation locale était perçue comme plus appropriée. Les responsables du projet ont conçu des trousses types de formation qui visaient les besoins locaux. On a organisé avec succès des conférences sur les aspects commerciaux des services de garde à trois endroits dans le cadre de ce projet pilote. Il s'en tient aujourd'hui tous les ans à Nanaimo, Parksville et Ladysmith.

## Résultat des projets MRP-PPC - Amélioration des activités régionales de planification, d'élaboration et de prestation de services de garde

Ce résultat s'applique à cinq des projets MRP-PPC : le PRGA, trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage, le centre de ressources et d'aiguillage régional, le MRPSGEV et les services de garde d'enfants en milieu rural.

Dans le PRGA, l'idée initiale était que presque tous les volets du projet pourraient aider à édifier une infrastructure régionale d'administration et de gestion, la seule exception étant le volet du « développement groupé » qui, par définition, avait une vocation infrarégionale. Il s'est avéré à la fin que deux services seulement du PRGA revêtaient un caractère régional. On a effectué deux enquêtes pour relever les postes vacants à l'échelle de la région, ce qui a permis de constater qu'il y avait au moins un emploi vacant dans la plupart des garderies. Comme autres services régionaux assurés par le PRGA, mentionnons le minicentre d'emploi, la liste de personnel de réserve et la liste de bénévoles. Ces activités étaient destinées à améliorer la prestation des services de garde, mais on n'en a pas évalué l'incidence.

Pour les trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage, l'amélioration des activités de planification régionale passait par un resserrement des liens entre ces centres et les autres organismes s'occupant de services de garde dans la région. Ainsi, les coordonnateurs des trois centres ont étroitement collaboré avec les agents locaux de délivrance de permis. À Smithers, le coordonnateur a pris part à des activités avec divers organisme régionaux, dont la Western Canada Family Child Care Association (WCFCCA), la section régionale des Early Childhood Educators of British Columbia (ECEBC), le programme régional des services de garde financés par l'État, le comité des services à l'enfance et à la jeunesse de la région et les instances régionales de planification de l'éducation de la petite enfance. À Williams Lake, le coordonnateur faisait

partie du comité régional de planification des services de garde et a été associé au « Building Blocks Program » et à l'exercice régional de restructuration des contrats. Le centre local de ressources et d'aiguillage a pris des mesures de coordination avec la localité isolée de Bella Coola afin d'assurer quatre fois par an des services mobiles d'extension comportant des possibilités de formation, des ressources et des visites locales. Il a contribué à déterminer que Bella Coola avait besoin de son propre comité directeur pour les services de garde financés par l'État. À Grand Forks, le coordonnateur du centre de ressources et d'aiguillage a fait partie de nombreux organismes, et notamment du West Kootenay/Boundary Child Care Planning Council, de l'ECEBC Advisory Committee, du Boundary Interagency Service et de l'Early Intervention Task Force. Les nouveaux bureaux de ressources et d'aiguillage sont devenus le foyer des activités locales dans le domaine des services de garde.

Dans le cadre du projet régional de ressources et d'aiguillage, on a tenu une séance de planification régionale à laquelle a participé tout le personnel et où on a créé un certain fonds commun de politiques et de procédures d'administration et de gestion (p. ex., normes, formulaires, descriptions de travail, guides de politiques et de procédures). Le centre régional de ressources et d'aiguillage a toutefois jugé difficile de constater les intérêts communs à l'échelle de la région, se heurtant à des obstacles comme la distance, les besoins locaux particuliers et la réticence des gens à mener un exercice central de planification régionale. Le personnel du centre a participé aux travaux du comité de planification régionale des services de garde constitué par le ministère de l'Enfance et de la Famille à l'automne de 1998.

Quant au projet MRPSGEV, il a donné la possibilité à des organismes divers s'occupant de services de garde de collaborer à la solution de problèmes communs. Grâce au projet pilote, les participants ont partagé leurs connaissances en multipliant les échanges d'information et ont élargi leur conscience et leur compréhension collectives des questions relatives à la garde. On a rédigé des documents destinés à aider les autres organismes à former de fructueuses relations de travail, mais les organismes participants n'ont guère progressé dans la voie de la planification régionale pendant le projet pilote, ce qui s'explique par les mesures de réorganisation du MEF à l'époque et par l'absence d'une personne-ressource régionale en garde d'enfants à ce même ministère.

Enfin, la réalisation du Projet des services de garde en milieu rural dans Okanagan Sud est venue améliorer de quatre façons la planification régionale et la création et la prestation de services de garde. Dans les trois premiers cas, les améliorations étaient liées à la création d'un bureau local spécialisé, par l'entremise duquel le centre de ressources et d'aiguillage d'Okanagan Sud il pouvait fournir des services aux parents, aux exploitants et aux autres professionnels locaux. Avant le projet, un agent venu du centre de Penticton assurait les services extérieurs à la population dans sa voiture même. Le bureau du projet a également été un lieu de rencontre pour d'autres intervenants comme les agents de délivrance de permis, des services financés par l'État et d'autres programmes de services (Plan d'action canadien pour les enfants (PACE), par exemple). Il a aussi servi de foyer de diffusion de l'information sur les services de garde dans le secteur. Le dernier élément d'incidence du projet sur la planification régionale a été la participation de la coordonnatrice du projet aux travaux du comité de planification régionale des services de garde, ce qui a permis d'intégrer une optique rurale à cette planification.

## Résultat des projets MRP-PPC - Extension et amélioration des services aux collectivités normalement difficiles à servir

Ce résultat intéresse cinq projets MRP-PPC : les services de garde à domicile à 100 Mile House, OPTIONS (Solutions locales aux besoins locaux) à Surrey, trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage, le centre régional de ressources et d'aiguillage et les services de garde en milieu rural.

Dans la région de 100 Mile House, les services de garde à domicile sont particulièrement utiles à cause de divers facteurs : fréquence du travail par quarts et des heures de travail irrégulières, éloignement des autres services de garde, désir des enfants d'être gardés dans leur propre foyer et dérangement causé par le fait d'avoir à se lever plus tôt pour mener les

enfants à la garderie. Au milieu de 1998, les responsables du projet pilote étaient en mesure de répondre à 90 p. 100 des demandes de services à domicile. Il reste qu'ils ont éprouvé de grandes difficultés à recruter et à former de nouveaux aidants à domicile, plus particulièrement en région éloignée. Les facteurs qui ont joué sont a faible rémunération la perception du peu d'avantages que l'on avait à s'inscrire et, pour certains aidants, l'absence de moyens de transport vers les localités isolées. Il a également été difficile de maintenir une réserve d'aidants, car on devait constamment remplacer ceux qui étaient déjà placés dans des familles.

Dans le projet « Solutions locales » de Surrey, on a étendu et amélioré les services de garde communautaires de deux manières. D'abord, on a fourni une gamme de services multilingues à la population non anglophone dont un périodique sur les services de garde, une formation à l'intention des exploitants et des services d'interprétation et de traduction. Ensuite, on a donné une formation de base en garde d'enfants (avec un accent sur le secourisme, la santé et la sécurité et le comportement des enfants) aux travailleurs agricoles sud-asiatiques. Grâce à cette formation, on a pu mieux abattre les barrières linguistiques et surmonter la difficulté d'avoir à assurer des services de garde dans un milieu de travail exigeant.

Chacun des trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage a consacré temps et efforts à l'amélioration des services de garde en région éloignée. À Smithers, il y a aujourd'hui bien plus d'exploitants dans le milieu grâce aux efforts du centre. Le coordonnateur de ce dernier a aidé à réaménager une garderie préscolaire à Houston pour qu'elle puisse accueillir aussi bien une clientèle « parascolaire » que les 3 à 5 ans. À l'heure actuelle, on prévoit desservir les zones extérieures par fourgonnette. À Williams Lake, la création d'un service mobile par fourgonnette (remplaçant le bureau satellite de Bella Coola) a permis au centre de ressources et d'aiguillage d'augmenter considérablement le nombre de localités desservies et d'accroître sa visibilité dans la région. Le nombre de garderies en région éloignée est passé de 12 à 20 et les réserves des Premières nations en comptent trois dorénavant au lieu d'une. À Grand Forks, le centre de ressources et d'aiguillage visite régulièrement les exploitants des localités isolées en même temps que l'agent de délivrance de permis. Entre autres exemples de services élargis, citons une nouvelle garderie préscolaire autorisée à Westbridge, une bonne participation populaire à un « marathon des tout-petits », la présence de 45 personnes à une fête de plage annuelle et deux conférences « Partenaires dans l'éducation des enfants » qui ont été couronnées de succès.

Le centre de ressources et d'aiguillage régional a porté de six à 17 le nombre de collectivités difficiles à servir auxquelles il destine ses services. Ces localités reçoivent la même gamme de services de ressources et d'aiguillage que les autres, mais elles ne comptent qu'une garderie de plus, le nombre étant passé de six à sept. Pendant le projet, le centre a accru ses contacts avec les exploitants de services de garde dans les réserves des Premières nations de la région. La population régionale a accès à des services d'aiguillage en composant un numéro sans frais, ce qui est drôlement utile aux parents en région éloignée. Les aiguillages de parents ont augmenté de 53 p. 100, mais on ne dispose pas de données permettant d'établir une ventilation de cette clientèle par localité.

Par ailleurs, les travailleurs agricoles d'Okanagan Sud visés par le Projet des services régionaux de garde d'enfants pouvaient compter sur très peu de services avant ce projet pilote de l'ISSG, aussi toutes les activités qui ont été menées ne pouvaient-elles qu'améliorer et étendre ce qui existait déjà. Les responsables du projet ont pu assurer un service de garde prolongé en période estivale. En permettant aux travailleurs agricoles de déclarer le bureau du projet comme domicile, on a facilité leur admission à la subvention provinciale. Les artisans du projet ont vaincu les obstacles d'ordre linguistique et culturel en créant et en diffusant de l'information multilingue sur le projet et les services de garde, en retenant les services de traducteurs et d'interprètes à l'intention des parents et en embauchant des travailleurs de garderie d'origine sud-asiatique et hispanique.

## 5.6 Examen - consolidation et stabilisation du réseau de garderies en place

Les projets pilotes de l'ISSG ont démontré qu'on pouvait consolider et stabiliser le réseau de garderies en place de trois

façons en général :

1. Ils ont étendu et amélioré les services de ressources et d'aiguillage en s'occupant des collectivités, des parents et des exploitants qui, jusque-là, n'avaient pas été servis ou du moins ne l'avaient pas été suffisamment.

Le moyen le plus efficace pour les projets pilotes de l'ISSG de consolider le réseau de garderies en place a été d'étendre la prestation de services de ressources et d'aiguillage aux collectivités de toute la province qui avaient été mal servies jusque-là ou ne l'avaient pas été du tout. Mentionnons à cet égard les trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage, le centre régional et les services de garde d'enfants en milieu rural qui, tous, ont nettement multiplié les services de ressources et d'aiguillage en région rurale. Le centre de Smithers a desservi un secteur comprenant cette localité ainsi que Granisle, Hazelton, Telkwa, Houston et Kitslegukla. Celui de Williams Lake s'est aussi occupé de Bella Coola, d'Alexis Creek (et des environs), de McLeese Lake, de Likely, de Horsefly, de 150 Mile House et de Dog Creek. Enfin, le territoire de Boundary comprend Grand Forks, Beaverdell, Rock Creek, Christina Lake, Midway, Greenwood, Bridesville et Westbridge. Ces trois nouveaux centres se sont particulièrement efforcés d'accroître les services destinés aux localités éloignées.

Quant au centre régional de ressources et d'aiguillage, il assure aujourd'hui ses services dans 46 localités du nord et de l'ouest de l'île de Vancouver et de certains secteurs de la Sunshine Coast. Il a notamment augmenté de six à 17 le nombre de collectivités difficiles à servir auxquelles il destine ses services.

Un troisième exemple d'extension géographique des services de ressources et d'aiguillage nous est offert par les activités menées dans le cadre du Projet des services de garde d'enfants en milieu rural au bénéfice des travailleurs agricoles d'Okanagan Sud. Le bureau du projet est non seulement devenu un centre de ressources régional pour la prestation des services du centre de ressources et d'aiguillage, mais aussi un lieu de rencontre pour d'autres groupes locaux (p. e., groupements communautaires, comités). Bien que ce résultat n'ait pas été recherché au départ, on a la preuve une fois de plus du rôle central de consolidation que peuvent jouer les centres de ressources et d'aiguillage en assurant des services aux parents et aux exploitants de garderies, ainsi qu'un service plus fondamental consistant à mieux sensibiliser les collectivités aux questions relatives à la garde.

Dans d'autres projets de l'ISSG, on a consolidé le réseau de garderies en étendant la prestation de services de ressources et d'aiguillage à des groupes sous-utilisateurs ou non utilisateurs des territoires desservis. On l'a fait notamment en rendant les services plus accessibles à la population dont l'anglais n'était pas la langue première. Dans les projets OPTIONS (Solutions locales) à Surrey, MRPSGEV, services de garde en milieu rural et guichet unique à Vancouver, on a dans tous les cas fourni une diversité de nouveaux services multilingues (p. ex., formation, traduction et interprétation, documents d'information) aux parents, aux exploitants et aux populations non anglophones. D'autres clientèles nouvelles ou sous-utilisatrices ont également eu droit à des services de ressources et d'aiguillage en anglais. Ainsi, le projet OPTIONS de Surrey a organisé des ateliers et créé des ressources et de l'information pour le personnel des garderies locales du réseau du centre. Dans le Projet des services de garde à domicile de 100 Mile House, on a offert des services de formation, d'information et de soutien aux parents et aux exploitants du secteur des services à domicile.

2. Création de moyens efficaces d'échange de ressources, de renseignements et de compétences

Un réseau sera plus stable si tous ses éléments sont capables de collaborer efficacement et de fonctionner comme un tout. Les échanges de ressources, de renseignements et de compétences sont une voie qu'ont empruntée les responsables des projets pilotes de l'ISSG pour expérimenter de nouvelles façons de stabiliser le réseau de garderies.

Les guichets uniques sont le parfait exemple d'une telle mise en commun, puisque le modèle appliqué repose sur l'idée que les agents de ressources et d'aiguillage travaillent en collaboration et en coordination avec les agents d'aide financière et de

délivrance de permis pour offrir en un seul endroit des services continus et fort divers liés à la garde. Les projets pilotes de guichet unique ont été l'occasion pour tous les partenaires logés sous un même toit d'apprendre quelles étaient les tâches et les responsabilités des uns et des autres et d'ainsi collaborer efficacement à la satisfaction des besoins des parents, des exploitants et de toute la collectivité. Même là où on ne s'en est pas tenu au modèle de coimplantation, comme dans le cas du guichet unique de Vancouver, on a eu la même occasion de mettre en commun les connaissances et les compétences, partage qui s'est traduit par une amélioration des services.

Le projet ORR a aussi démontré l'avantage que l'on avait à se doter de structures officielles de maillage. La tenue de réunions régulières a engendré un sentiment de confiance et une volonté d'échanger l'information. Elle a réduit l'isolement des organismes de garde grâce à la formation de réseaux entre et dans les organismes, ainsi qu'aux mécanismes d'encadrement, officieux ou officiels. Ces réseaux ont permis aux participants du projet de relever efficacement le défi que représentent les tâches d'administration et de gestion.

La formation structurée représente un des principaux moyens de mise en commun de l'information et des compétences. Les projets de l'ISSG ont démontré que, pour que la formation soit des plus efficaces, il faut mener de vastes consultations auprès des éventuels participants en vue de constater leurs besoins particuliers de formation et de découvrir la meilleure façon d'y répondre. Ce sont de telles consultations qui ont permis aux artisans du projet MRPSGEV d'organiser leurs fructueuses séances de formation en gestion trans-organisationnelle et aux responsables du projet du centre régional de ressources et d'aiguillage de se rendre compte qu'une formation locale était préférable à la formation régionale envisagée.

Les projets de l'ISSG ont aussi fait la preuve que les gains sur le plan de la rentabilité (rapport efficacité-coûts), en raison du partage des ressources sont générateurs de stabilité. Les exploitants inscrits auprès des trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage ont pu tirer parti (comme ceux de tous les autres centres assurant des services semblables) de services d'assurance collective en responsabilité civile, d'achats de fournitures en vrac et de prêts de ressources de bibliothèque (jouets et matériel). On a également réussi à offrir des services d'achats en vrac dans le projet PRGA, tout comme d'autres services régionaux efficaces : recrutement et formation de bénévoles, minicentre d'emploi et liste d'aidants qualifiés de réserve.

Le partage des ressources, des renseignements et des compétences qui se poursuit après les projets pilotes est un autre aspect important de la stabilisation et de la consolidation du réseau de garderies. C'est ce que les projets ont accompli en documentant leurs activités. On a produit un grand nombre de documents de référence : guides de formation (p. ex.,« HomeWork », séances de formation en gestion trans-organisationnelle), guides de politiques et de procédures (inscription des exploitants non réglementés, par exemple), périodiques multilingues sur les services de garde (projet OPTIONS à Surrey, par exemple) et autres documents d'information comme des affiches, des feuillets de renseignements, des bulletins d'information et des brochures (guichet unique de Vancouver, par exemple). Dans tous les projets, on a produit des documents de référence qui sont venus enrichir le fonds général de connaissances sur les services de garde de la province.

Un dernier élément de partage réside dans les efforts de l'ISSG en vue d'accroître la visibilité des services de garde pour les parents, les organismes communautaires et les autres membres des collectivités. Le manque de visibilité restreint l'utilisation des services, et donc la capacité de consolider et de stabiliser le réseau de garderies. Les guichets uniques et les trois nouveaux centres des ressources et d'aiguillage ont surtout recouru aux communications écrites (bulletins d'information, brochures, messages publicitaires imprimés), à la couverture médiatique et aux activités d'information populaire (présentations locales) pour gagner en visibilité, ce qui a généralement eu pour résultat d'accroître le nombre de prises de contact par les parents et de relever le taux d'utilisation du régime de subventions.

3. Amélioration des activités régionales de planification et de création de services de garde

Si les activités régionales de planification et de création de services de garde s'améliorent, le réseau de garderies en place

peut évoluer davantage comme un tout que comme un amalgame de services locaux isolés les uns des autres. Le fruit en est une meilleure consolidation du réseau.

Les projets de l'ISSG se sont heurtés à diverses difficultés dans leurs efforts d'amélioration des activités régionales de planification et de création de services de garde. Les changements qui ont eu lieu à l'échelle provinciale avec la création du ministère de l'Enfance et de la Famille (et son exercice de régionalisation, par exemple) et le manque occasionnel de permanence de la représentation gouvernementale dans le domaine des services de garde ont rendu difficile toute planification à court terme. Quant à la planification à long terme, elle était déjà difficile dans bien des projets parce que ceux-ci étaient à court terme. Les agents de ces projets hésitaient à s'engager à fournir des services dont ils ne pouvaient garantir la prestation une fois passées les quatre années de réalisation de l'ISSG. La planification régionale des services de garde s'est aussi révélée une entreprise ardue, tout comme le projet régional d'un centre de ressources et d'aiguillage, car les collectivités visées avaient des particularités qui l'emportaient parfois sur leurs similitudes. Individuellement, les exploitants (dans le projet MRPSGEV, par exemple) ont eu tendance à bouder tout ce qui est services administratifs communs, craignant de perdre de leur autonomie.

Malgré ces obstacles, les projets de l'ISSG ont démontré l'intérêt de bon nombre d'éléments susceptibles de favoriser une amélioration des activités régionales de planification, d'élaboration et de prestation de services de garde. Premièrement, la tenue de réunions régulières (dans le projet ORR, par exemple) a permis d'établir de fructueuses relations de travail en créant un fonds commun de connaissances et en faisant mieux connaître et comprendre les questions relatives à la garde. C'est là aussi, bien sûr, un des grands atouts du modèle des guichets uniques où des partenaires logés sous un même toit peuvent mieux comprendre leurs rôles respectifs, d'où une meilleure intégration et coordination des services destinés à la collectivité. Deuxièmement, les échanges d'information sont des plus efficaces lorsqu'une grande diversité d'organismes prennent part aux réunions, comme dans le projet ORR. De même, là où des guichets uniques sont le foyer de la prestation de services de garde, les autres organismes peuvent plus facilement se rencontrer et échanger des idées. Troisièmement, le centre de ressources et d'aiguillage était l'endroit, surtout dans les collectivités rurales, qui pouvait le plus logiquement servir de foyer de planification communautaire. Quatrièmement, la production de documents de référence, comme les guides de politiques et de procédures, devait aider à entretenir de fructueuses relations de travail à l'échelle régionale.

TABLE DES MATIERES

# Section 6 - Possibilités et difficultés du Projet des services de garde financés par l'État (SGFÉ)

## 6.1 Aperçu

C'est un évaluateur de l'extérieur qui s'est chargé à contrat de procéder à une évaluation formative du projet de passage à un régime de services de garde financés par l'État (SGFÉ) à la fin de la première année pour le compte du ministère des Services sociaux (MSS). Dans le rapport d'évaluation formative intitulé Final Report: Supported Child Care (DRHC, septembre 1997), on peut trouver une description et une appréciation des activités de conception et de réalisation de ce programme pour la période qui va en gros de juin 1995 à mars 1996. Le but était de vérifier si la démarche de transition respectait les règles et les principes du programme.

Ce document fait état de plusieurs activités centralisées jugées essentielles à une heureuse transition vers les SGFÉ :

coordination interministérielle, formation, partage des frais, instruments d'universalisation et éléments de soutien au développement communautaire. Il relève également un certain nombre de difficultés qui se sont présentées aux premiers stades de cette transition : clarté des principes, échanges d'information, éducation des intervenants et développement communautaire.

Dans cette section, nous verrons dans quelle mesure on a su réagir aux possibilités et aux difficultés dont fait état le document Final Report: Supported Child Care (DRHC, 1997).

## 6.2 Description

La volonté d'élaborer un nouveau modèle de prestation de services est née d'une longue démarche de recherche et de consultation systématique auprès des intervenants communautaires. On a conçu le cadre des SGFÉ comme un programme communautaire d'aide aux familles qui, en partenariat avec d'autres services gouvernementaux et communautaires, intégrerait les enfants ayant un besoin d'un soutien supplémentaire au grand réseau des garderies. On a essayé de tenir compte des intérêts souvent divergents des parents, des enfants, des organismes s'occupant des services de garde, des exploitants de garderies et des aidants, le but étant de doter la Colombie-Britannique de services de garde plus universels.

La réalisation de ce passage au régime des SGFÉ a été unique à plusieurs égards. Plutôt que de mettre à l'essai ce nouveau processus, le gouvernement provincial a décidé de laisser le programme évoluer sur une période de quatre ans en accordant aux collectivités la latitude de concevoir leurs propres plans d'implantation du régime en fonction des besoins locaux. La transition a été régie par des principes plutôt que par des spécifications et des délais fixés d'avance.

Dans le contexte de cette transition, on a considéré diverses activités centralisées comme essentielles à la création du cadre de prestation de services des SGFÉ. Ces activités ont été à la base même du volet des SGFÉ de l'ISSG et ont donc constitué le point de mire des travaux d'évaluation.

## 6.3 Méthode

On a étudié plusieurs rapports sur le projet des SGFÉ pour juger de l'importance des mesures prises à l'égard des possibilités et des difficultés relevées dans le rapport d'évaluation formative Final Report: Supported Child Care (DRHC, 1997). Deux rapports récapitulatifs, soit Supported Child Care Implementation Reports for Regional Supported Child Care Contacts (Erickson, mai 1998) et Summary Reports of the Transition to Supported Child Care - Final Draft (Gay, mai 1999), décrivent le passage au régime. On a examiné divers autres rapports d'évaluation originaux pour corroborer les constatations et les conclusions des rapports récapitulatifs.

## 6.4 Possibilités

Les auteurs du rapport d'évaluation formative tiennent un certain nombre d'activités centralisées pour essentielles à une bonne négociation du virage vers les SGFÉ : coordination interministérielle, formation, partage des frais, instruments d'universalisation et éléments de soutien du développement communautaire.

### 6.4.1 Coordination interministérielle

La coordination interministérielle a été jugée importante pour une transition harmonieuse vers les SGFÉ. L'Équipe de la politique des services de garde a chargé un sous-comité des SGFÉ de coordonner les mesures de transition aux fins du

passage du programme des besoins spéciaux des services de garde (PBSSG) à ce nouveau système de prestation de services. Cinq ministères y étaient représentés :

- le ministère des Services sociaux (MSS) avait pour responsabilité de retenir à contrat les services d'un coordonnateur provincial des mesures de transition, de produire des documents auxiliaires comme le guide de soutien, de régler les frais de déplacement et de consultation, d'aider les collectivités dans leur planification régionale des mesures de transition, d'initier et de former son personnel et d'analyser l'incidence financière du passage au nouveau régime.
- le ministère de la Santé (MS) a été chargé de produire une série de guides de « formation pédagogique » et de créer des activités de formation connexe par le biais du Programme de formation aux partenariats.
- le ministère de l'Égalité féminine a été appelé à instaurer un régime de subventions à l'accessibilité et un programme de formation connexe pour le secteur des services de garde.
- le ministère de l'Enseignement professionnel, de la Formation et du Travail (qui devait devenir le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Formation et de la Technologie [MESFT]) a eu pour responsabilité d'offrir des cours de base et avancés en garde d'enfants, de verser des subventions aux gens en formation, de soutenir l'établissement de critères de qualification des conseillers en SGFÉ et de donner de la formation à ces derniers.
- le ministère de l'Éducation (ME) n'a pas assumé de responsabilité directe à l'égard du projet des SGFÉ, mais a joué un rôle utile au sein du sous-comité chargé de ce dossier.

Ce sous-comité était présidé par le représentant du MSS. Son mandat était le suivant :

- élaboration et contrôle d'un plan provincial de transition et de son budget;
- contrôle des travaux de la coordonnatrice provinciale des mesures de transition;
- coordination des communications et concertation interministérielle;
- facilitation des communications et de la liaison permanente avec le personnel du domaine et les groupes provinciaux et les particuliers intéressés.

Les représentants de ces cinq ministères ont eu des rencontres mensuelles d'avril 1995 à septembre 1997. La coordonnatrice provinciale des mesures de transition, qui était une contractuelle du MSS, faisait partie du sous-comité.

Dans le rapport d'évaluation formative, on a jugé que ce sous-comité chargé du dossier des SGFÉ était un instrument efficace et efficient pour gérer les activités de transition à l'échelle provinciale et que la coordonnatrice provinciale avait réussi à faciliter la concertation interministérielle.

Lorsque le MSS a été dissous et que le ministère de l'Enfance et de la Famille (MEF) a été formé en septembre 1996, un grand nombre de services dispensés par les SGFÉ sont devenus la responsabilité de ce ministère. Au sein du nouveau ministère, la coordonnatrice provinciale a désormais occupé un poste. Pendant un certain temps, les SGFÉ ont relevé de l'équipe chargée du dossier des enfants et des jeunes ayant des besoins spéciaux dans ce ministère, mais la Direction des services de garde a pris le relais par la suite. Le MS comme le MESFT ont continué à jouer un rôle dans le dossier de la formation des SGFÉ. Le sous-comité a eu des réunions moins fréquentes après le départ de la coordonnatrice en septembre 1997.

## 6.4.2 Formation

Il fallait une coordination interministérielle des divers éléments de formation des SGFÉ. Quatre ministères étaient appelés à organiser et à assurer des services de formation dans leurs domaines de compétence respectifs. Plusieurs possibilités de formation ont été créées à l'intention des intervenants du domaine des garderies, qu'il s'agisse des conseillers en SGFÉ, des exploitants de garderies, des spécialistes en intervention précoce ou d'autres personnes clés ou représentants d'organismes

importants du secteur. On a convié les parents à toutes les activités de formation, mais peu d'entre eux y ont participé. Nous décrirons plus loin les principaux programmes de formation conçus pour le passage au régime des SGFÉ.

## Formation dans les établissements postsecondaires

Le ministère de l'Enseignement professionnel, de la Formation et du Travail (MEPFT), qui s'appelle aujourd'hui ministère de l'Enseignement supérieur, de la Formation et de la Technologie (MESFT), et le ministère de l'Égalité féminine se sont proposés :

- de veiller à ce que tout le matériel pédagogique mis au point pour l'enseignement postsecondaire puisse également servir au perfectionnement professionnel en garde d'enfants;
- d'examiner le programme avancé en place « Besoins spéciaux » en services d'éducation de la petite enfance (SÉPÉ) pour qu'il tienne compte des « Meilleures pratiques » en matière d'universalité des services de garde;
- d'étudier la nécessité de multiplier les cours de formation avancée « Besoins spéciaux » de sorte que les préposés titulaires d'un certificat de formation de base SÉPE en garde des tout-petits puissent avoir accès à la formation spécialisée.

En juin 1995, le MEPFT a mis les fonds de l'ISSG à la disposition des établissements postsecondaires de Colombie-Britannique afin qu'ils offrent une formation sur les pratiques d'intégration des services de garde. Il devait s'agir d'une formation sanctionnée ou non, le but étant d'enrichir les compétences d'une grande diversité d'aidants du secteur des garderies. C'est ainsi que 18 collèges ont été associés à la formation relative aux SGFÉ et ont offert une aide financière aux étudiants en vue d'amener les préposés des services de garde à participer à cette formation.

La souplesse des cours donnés par les collèges a permis d'élargir l'éventail des possibilités de formation et de perfectionnement professionnel en pratiques d'intégration. Des cours supplémentaires sur les « Besoins spéciaux » se sont donnés au collège New Caledonia, au collège universitaire Malaspina et au collège communautaire Northwest. On a proposé des modèles novateurs de services de formation, notamment : l'institut d'été du collège communautaire Northwest, émissions interactives en téléenseignement de l'Université de Victoria avec le collège North Island et le collège universitaire Fraser Valley. Au collège universitaire de l'Okanagan à Kelowna, on a conçu un nouveau cours à l'intention des gens intéressés à devenir préposés au soutien des SGFÉ.

La formation assurée par les établissements postsecondaires a continué tout au long de la période de transition. Le MEPFT a demandé à tous les établissements collégiaux participants de déclarer les taux d'achèvement de la formation, les objectifs de formation en SGFÉ des élèves, les motifs de participation, les caractéristiques démographiques des gens inscrits et les jugements portés par ces derniers sur l'efficacité de la formation reçue. Les données sommaires de cette évaluation indiquent nettement que les cours sur les SGFÉ étaient fort en demande et qu'ils ont été utiles aux gens qui désiraient parfaire leurs connaissances et leurs compétences.

## Critères de qualification des conseillers en SGFÉ

Comme suite à la Réponse du gouvernement dans le dossier des SGFÉ (décembre 1994), le MEPFT s'est engagé à « s'appuyer sur les programmes et les autres capacités de formation en garde d'enfants pour la qualification en services de consultation aux fins du programme des SGFÉ ».

En 1996, ce même ministère finançait, dans le cadre de ses responsabilités à l'égard ISSG-SGFÉ, un projet de recherche sur les critères de qualification des conseillers en SGFÉ. Les auteurs du projet ont procédé à une analyse des besoins pour définir ces fonctions de consultation et les exigences de compétence et de formation applicables. Un examen de la

documentation et des entrevues auprès d'informateurs clés ont permis de brosser un tableau des compétences des conseillers en services financés par l'État et en développement de la petite enfance (DPE).

Un comité directeur de l'analyse des compétences des conseillers en DPE-SGFÉ a tenu des réunions de janvier à juin 1998 pour se renseigner sur le cadre d'analyse professionnelle et appuyer de ses avis les travaux d'élaboration du plan de travail du projet et la version définitive d'un « cadre de pratique professionnelle ». Il a aidé à trouver des préposés et des superviseurs pour les séances en groupe de discussion qui ont eu lieu en février et en avril 1998.

À sa dernière réunion en mai de cette même année, il a fait les recommandations suivantes au nouveau MESFT :

- on devait distribuer dans toute la province le cadre de pratique professionnelle des conseillers en DPE-SGFÉ;
- on devait recueillir de la rétroaction sur ce cadre avant février 1999;
- on devait dresser le cadre d'un programme d'agrément professionnel en consultation DPE-SGFÉ avec le concours d'un comité provincial;
- on devait collaborer avec le ministère de l'Enfance et de la Famille à l'établissement de services de soutien à la formation préprofessionnelle et en cours d'emploi des conseillers en SGFÉ.

De l'automne 1998 au printemps 1999, les travaux suivants ont été entrepris à la suite des recommandations de ce comité :

- on a distribué 200 exemplaires du Cadre de pratique professionnelle des conseillers DPE-SGFÉ;
- on a regroupé des formulaires de rétroaction sur le cadre à des fins d'évaluation en janvier 1999;
- on a chargé un comité consultatif d'aider à la révision des cours donnés et à l'organisation de nouveaux cours en fonction du Cadre de pratique professionnelle.

La rétroaction reçue sur ce même cadre a indiqué que son principal avantage résidait dans son utilité en évaluation de programmes ou en autoévaluation. Certains se sont demandé s'il convenait à la fois aux conseillers en DI et aux conseillers en SGFÉ, les fonctions des uns et des autres étant différentes pour ce qui est de la fourchette d'âge visée chez les enfants et de la nature des services rendus. On a vu dans la formation un grand facteur d'intérêt pour le respect des critères de compétence que prévoit ce cadre. Les gens consultés ont fait observer qu'il était essentiel de disposer de critères provinciaux de qualification pour les conseillers.

## Programme de formation aux partenariats

On a créé le Programme de formation aux partenariats (PFP) pour que les préposés soient en mesure de recevoir un complément de formation et ainsi travailler efficacement avec les enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire. Ce programme a également permis d'établir des partenariats entre les exploitants de garderies et les autres aidants (thérapeutes, infirmières, intervenants en santé mentale et agents d'aide aux familles) d'une collectivité. On prévoyait ainsi améliorer la prestation de services de garde universels. Grâce au PFP, les thérapeutes ont assumés plus qu'un rôle consultatif dans leur milieu et formé les travailleurs de garderie aux techniques fondamentales d'intervention auprès des enfants exigeant plus de soutien.

Le ministère de la Santé a constitué sept trousses pour le PFP :

- partenariats en orthophonie (volet mis au point en 1993 avant le régime des SGFÉ);
- partenariats en gestion des comportements difficiles;
- partenariats en soutien familial et en pratique centrée sur la famille;
- partenariats en ergothérapie et en physiothérapie;

- partenariats en soins infirmiers;
- partenariats relatifs au soutien des enfants malentendants;
- partenariats en intégration.

Toutes les autres trousses du PFP, sauf les deux derniers modules, étaient prêtes en septembre 1997. On a évalué les divers modules à l'aide d'un formulaire de rétroaction rempli par les participants au terme de la formation. La rétroaction initiale a constitué une source permanente d'information sur le contenu et l'utilité des activités en atelier. À ce jour, elle révèle que le PFP répond efficacement à la plupart des besoins des participants et qu'il a accru leurs connaissances. Nombreux sont les participants qui ont dit être capables de mettre en pratique les nouvelles idées issues de la formation et de recommander des changements à apporter aux milieux de garde pour qu'ils soient mieux adaptés aux besoins des enfants et des familles. Il reste que ces mêmes participants ont vu dans le manque de temps et d'argent une entrave à une telle évolution. Comme autres retombées importantes de la formation, mentionnons la possibilité de nouer des liens avec les autres professionnels du milieu, de se renseigner sur les ressources communautaires et d'établir des relations permanentes de travail avec une grande diversité de gens qui s'occupent des enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire.

Une enquête de suivi plus détaillée, menée auprès des participants du PFP, nous indique que les gens qui avaient suivi les cours les jugeaient utiles (Owens, 1999). Les intéressés considéraient avoir beaucoup appris. Ils ont déclaré que la formation avait rapproché les participants et que les connaissances et les capacités acquises avaient un caractère pratique.

## Autres possibilités de formation et de perfectionnement professionnel

Le ministère de l'Égalité féminine et le ministère des Services sociaux ont conçu une initiative commune de formation des conseillers en SGFÉ et des agents de ressources et d'aiguillage en mars 1996, à l'occasion du colloque annuel des centres de ressources et d'aiguillage parrainé par le premier de ces ministères. En raison de la clientèle commune formée par les exploitants du secteur des services de garde, il y avait lieu de former ensemble les préposés des deux programmes. Cette formation était axée sur la pratique et visait avant tout à accroître les compétences en services de consultation auprès des parents et des exploitants, ainsi qu'à évaluer la capacité des programmes de garde de se doter de techniques plus spécialisées pour oeuvrer auprès des enfants exigeant un soutien supplémentaire. Un an après, on devait évaluer cette formation pour en déterminer l'intérêt pratique. On a porté un jugement très favorable sur certaines séances de formation, alors que d'autres n'ont pas été jugées très utiles.

On a offert un certain nombre d'autres moyens de formation et d'échange d'information sur les SGFÉ. Ainsi, en août 1997, des activités de formation à l'intention des personnes-ressources régionales en services de garde en général et en services financés par l'État en particulier ont fourni des renseignements sur les projets de l'ISSG, et notamment sur les activités de transition vers les SGFÉ. En février 1999, on a donné de la formation au colloque des centres ressources et d'aiguillage pour tout ce qui a trait aux résultats des activités des SGFÉ. En février et mars de la même année, tous les conseillers et les travailleurs sociaux du ministère de l'Enfance et de la Famille dans le domaine des SGFÉ ont été formés à l'utilisation du guide de soutien (décrit à la section 6.3.4). On a en outre organisé six séances de formation de deux heures sur ce même guide par le biais de vidéoconférences au profit de toutes les régions de la province.

Le programme de formation en développement de la petite enfance, en services financés par l'État et en intervention précoce (DPE-SGFÉ-IP) a également été offert de 1996 à 1998 lors des conférences annuelles de l'association Early Childhood Educators of British Columbia (ECEBC). On a ainsi servi une vaste clientèle de préposés aux services de garde. On a mené une enquête de suivi auprès de ceux qui avaient participé à la formation à la conférence de l'ECEBC en mai 1997. Il s'agissait d'établir l'efficacité avec laquelle ces ateliers avaient favorisé le perfectionnement professionnel en services financés par l'État. La majorité des gens formés étaient satisfaits du programme de formation mis à leur disposition à cette occasion, surtout pour ce qui est de la variété des ateliers présentés.

Les centres de ressources et d'aiguillage et/ou les programmes des SGFÉ de toute la province ont également tenu des ateliers subventionnés au double palier régional et local sur les questions relatives aux SGFÉ.

## 6.4.3 Paiements du régime des services de garde financés par l'État

Dans l'ancien programme PBSSG, les parents ne payaient pas la garde de leurs enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire. Les services étaient entièrement financés par le biais de contrats passés par le gouvernement avec les exploitants de garderies. Dans le régime des SGFÉ, les parents acquittent aujourd'hui le tarif de base du service de garde. Les familles peuvent recevoir la subvention à la garde d'enfants si elles satisfont aux critères d'admissibilité, y compris aux critères de revenu. Toutes les autres dépenses reliées aux SGFÉ sont à la charge des autorités provinciales (p. ex., préposés au soutien, matériel).

Dans le nouveau régime, les familles dont les enfants exigent un surcroît de soutien sont admissibles à un paiement mensuel de soutien de 107 $ en compensation du tarif de mise en garderie. Au 1er juin 1999, l'admissibilité à cette prestation était liée au revenu familial.

L'implantation régionale des nouveaux mécanismes de financement des SGFÉ a présenté un certain nombre de difficultés. La province a commencé à travailler à une politique en la matière au printemps de 1996. Elle a opté pour une mise en place progressive de ces mécanismes qui respecterait le degré de préparation des diverses collectivités. Les bureaux régionaux du ministère de l'Enfance et de la Famille ont entrepris de les implanter à l'automne de 1997 avant qu'on n'ait mis la dernière main à cette politique, d'où un manque d'uniformité de la mise en place du régime de financement des SGFÉ sur le territoire provincial.

Les travailleurs sociaux des régions ont signalé qu'un nombre appréciable de familles ayant demandé le paiement de soutien de 107 $ étaient de nouveaux clients du régime, aussi le coût direct du programme sera-t-il sans doute plus élevé que prévu. La politique et la méthode par lesquelles on détermine si un enfant répond à la définition arrêtée pour les « besoins spéciaux » (règlement sur les services de garde d'enfants de la *BC Benefits Act*) sont peu claires. Les travailleurs sociaux n'ont pas de bases solides pour refuser les demandes de subvention, ce qui a peut-être pour effet d'accroître gonfler le nombre de familles admises à cette prestation.

L'administration des paiements de soutien de 107 $ est complexe et coûteuse. Ce ne sont pas toutes les régions qui peuvent utiliser le système informatisé de traitement des demandes et des paiements. Dans certaines régions, le ministère des Ressources humaines se charge des subventions à la garde pour les enfants n'ayant pas besoin d'un soutien supplémentaire, mais ce sont les travailleurs sociaux du ministère de l'Enfance et de la Famille qui administrent tant la subvention à la garde d'enfants que le paiement de soutien aux enfants exigeant un soutien supplémentaire. Les services centraux du MEF travaillent à la mise en place de systèmes parallèles dans les bureaux régionaux des MEF-MRH pour l'administration des deux programmes de subventions.

L'administration des paiements de soutien de 107 $ varie selon les régions, ce qui s'explique par l'absence de lignes directrices et de moyens de soutien technique au moment où les régions entreprenaient d'implanter le régime. Il s'ensuit des iniquités entre les services régionaux. Les collectivités de la basse région continentale tentent de résoudre le problème en adoptant des pratiques communes d'administration du régime. La politique des SGFÉ est presque prête et aidera à rendre les choses plus claires et plus uniformes dans l'application du régime, et notamment dans l'administration des paiements de soutien de 107 $.

## 6.4.4 Instruments appuyant l'intégration

Entre autres besoins relatifs au régime des SGFÉ dans le cadre de l'ISSG, on devait produire un guide de soutien et d'autres documents pour pouvoir aider les exploitants et les familles à juger de la meilleure façon de répondre aux besoins individuels des enfants exigeant un soutien supplémentaire. Ce guide et le manuel « Meilleure accessibilité » ont été élaborés et largement diffusés comme ressources premières aux fins du régime. L'évaluation formative du volet des SGFÉ révèle également que le programme de subventions à l'accessibilité et les modifications apportées au règlement sur les services de garde d'enfants constituent des instruments venant appuyer l'intégratio..

## Guide de soutien

Avec ce guide, on voulait au départ substituer d'autres règles aux critères d'admissibilité à l'aide gouvernementale des enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire dans le cadre de la politique de transition vers les SGFÉ. Il devait aider à établir les besoins de soutien des enfants en milieu de garde. L'admissibilité des intéressés à ce programme d'aide était alors évaluée par un travailleur social du ministère de l'Enfance et de la Famille.

À l'été de 1995, un comité formé de cinq conseillers en SGFÉ a conçu une première version du document, laquelle est parvenue en novembre de la même année à 60 personnes : conseillers en SGFÉ-DPE, agents de délivrance de permis, préposés des centres de ressources et d'aiguillage, personnel des garderies spécialisées, formateurs en SÉPE des établissements collégiaux et parents dont les enfants exigeaient un soutien supplémentaire. La moitié des destinataires avaient transmis leurs commentaires en décembre 1995.

On s'est reporté à cette rétroaction initiale pour apporter des changements au guide. Une version révisée a fait l'objet d'une diffusion encore plus large : elle a été communiquée en février 1996 aux exploitants de garderies, aux parents, aux conseillers en DPE, aux préposés des garderies spécialisées, aux membres des comités directeurs des SGFÉ, aux formateurs des établissements collégiaux, aux agents de délivrance de permis, aux agents de ressources et d'aiguillage, aux thérapeutes, au personnel des districts scolaires, aux fonctionnaires du MSS, à 60 participants à un atelier de conférence de l'association Early Childhood Educators of British Columbia, à tous les conseillers en SGFÉ et à d'autres intéressés. Cette seconde version s'accompagnait d'un formulaire d'évaluation. Trente et un de ces formulaires avaient été renvoyés en mai 1996. Quatre points importants et autant de recommandations se dégageaient de l'évaluation du guide :

Questions

1. Il faut beaucoup de temps pour remplir le guide de soutien.
2. Les pages ne sont pas faciles à lire et on n'y trouve pas assez d'espace.
3. Rien n'indique clairement que les besoins de soutien puissent être définis et redéfinis en permanence.
4. Le guide convient le mieux aux groupes d'enfants de 3 à 5 ans.

Recommandations

1. Pour l'instant, on ne devrait pas reformuler la première version du guide, car la rétroaction reçue émane d'un échantillon très restreint.
2. Le guide provisoire devrait être mis à l'essai pendant un an dans le cadre d'un projet pilote.
3. On devrait former les gens à l'utilisation du guide.
4. On devrait lier cette utilisation à l'élaboration de règles de pratique à l'intention des conseillers en SGFÉ.

Le ministère de l'Enfance et de la Famille a demandé à une équipe d'experts-conseils de procéder à une évaluation externe du document. L'étude a comporté en une enquête auprès des conseillers en garde d'enfants, ainsi que des entrevues (40 au

total) auprès des conseillers en SGFÉ, des exploitants et des parents. Neuf localités ont participé à l'étude sur une période de cinq mois comprise entre novembre 1997 et mars 1998. Les constatations qu'on en a tirées rappellent les données de rétroaction de 1996, mais les conclusions et les recommandations suivantes se sont ajoutées :

- le guide de soutien est un document « évolutif » qui, s'il est modifié et amélioré, peut apporter une contribution au passage au régime des SGFÉ;
- il traduit et peut aider à réaliser les cinq principes du régime;
- une formation quelconque est nécessaire si on entend rendre le document plus utile;
- s'il est modifié, le guide pourrait plus clairement prévoir des séances et des rapports de suivi;
- pour faciliter l'utilisation ou l'acceptation du guide, on devrait faire connaître les résultats de cette évaluation au personnel du secteur, et plus particulièrement à ceux qui ont appuyé l'exercice d'évaluation de leurs réflexions;
- on doit prévoir des ressources acceptables si le ministère entend gagner l'adhésion et assurer la participation de tous les intéressés;
- on devrait tenir compte des différences régionales et individuelles au moment de modifier le guide;
- ce dernier est plus efficace lorsqu'il sert d'instrument de consultation en collaboration.

On a à nouveau révisé le guide en 1998 en fonction des conclusions et des recommandations des deux évaluations. On a demandé une fois de plus au comité créé à l'origine de faire des suggestions à partir des données de recherche et d'évaluation et de l'expérience acquise pendant deux ans en ce qui a trait à l'utilisation du document. Les dernières révisions ont été approuvées par ce comité.

En 1999, un manuel d'application du guide de soutien voyait le jour et à été distribué à tous les conseillers, les personnes-ressources et les travailleurs sociaux (ministère de l'Enfance et de la Famille) qui s'occupaient du régime des SGFÉ. Ce manuel explique le guide de soutien plus en détail et présente des options en matière d'utilisation des formulaires, tout en mettant l'accent sur la collaboration dans la détermination des besoins des enfants en matière de soutien. On a assorti le manuel de brochures à l'intention des parents et des exploitants de garderies. On s'est employé à harmoniser les termes entre le guide et l'énoncé des critères d'admissibilité du MEF.

Au printemps de 1999, tous les conseillers et les travailleurs sociaux du MEF s'occupant du régime des SGFÉ ont été formés à l'utilisation du guide. Le manuel d'accompagnement leur avait été posté au préalable. Les uns et les autres ont pu l'examiner d'avance et se familiariser avec les modifications et les procédures sur lesquelles on allait revenir tout au long de la formation. On a tenu six séances de formation de deux heures par vidéoconférence dans toutes les régions de la province. Au total, 151 conseillers en SGFÉ et travailleurs sociaux du MEF ont pris part à cette formation. On a recueilli de la rétroaction sur les séances à l'aide d'un formulaire télécopié. Le taux de réponse a été faible (21 réponses sur 151), mais les gens ont porté un jugement favorable sur plusieurs aspects de cette formation et fait un certain nombre de suggestions en vue de l'améliorer. On a enfin formé à l'utilisation du guide 49 participants lors du colloque des centres de ressources et d'aiguillage en février 1999.

## Guide-ressources « Meilleure accessibilité »

Le guide-ressources « Meilleure accessibilité » a vu le jour à l'automne de 1996 et a été diffusé au printemps suivant. L'intention était d'aider les comités directeurs des SGFÉ et le secteur des services de garde à prendre des décisions éclairées quant à l'utilisation des fonds régionaux visant à adapter les milieux de garde afin qu'ils deviennent plus accessibles aux enfants qui avaient besoin d'un soutien supplémentaire.

Les destinataires premiers de ce guide étaient les conseillers et les comités directeurs des SGFÉ, les agents de ressources et d'aiguillage, les formateurs en SÉPE des établissements collégiaux, les conseillers du programme DPE, les agents de délivrance de permis et le personnel du Westcoast Child Care Resource Centre. On s'attendait à ce que ces destinataires

fassent à leur tour connaître le document au besoin aux autres exploitants des services de garde.

À l'été de 1998, on a acheminé des questionnaires à un groupe choisi d'utilisateurs du guide-ressources « Meilleure accessibilité ». Au total, 284 questionnaires ont servi à évaluer le document. Les gens sondés ont jugé le guide utile ou assez utile dans une proportion de 80 p. 100. La plupart des intéressés (79 p. 100) ont déclaré qu'ils recommanderaient le document aux autres; 41 p. 100 avaient partagé l'information qu'il renferme ou l'avaient fait connaître, dont 93 p. 100 des conseillers en SGFÉ, lesquels le jugeaient des plus utiles (les exploitants de garderies familiales autorisées étaient ceux qui le jugeaient le moins utile). On situait cette utilité sur plusieurs plans :

- document personnel de référence;
- formation à partager;
- aide à la conception ou à l'adaptation des installations;
- utilisation de listes de contrôle et d'échelles de notation;
- élaboration de politiques et de procédures relatives à l'intégration.

Certains répondants pensaient ne pas avoir besoin de l'information du guide. En mars 1999, on a révisé ce dernier d'après la rétroaction obtenue à l'aide des questionnaires.

## Guide-ressources des conseillers en SGFÉ

On a produit en janvier 1999 un guide-ressources provincial à l'intention des conseillers en SGFÉ. On avait eu l'intention au départ d'élaborer un guide de politiques et de procédures, mais après avoir examiné d'autres manuels relatifs à des domaines connexes (manuel du développement de la petite enfance, par exemple), on a acquis la conviction qu'une trousse de ressources à orientation pragmatique serait d'un plus grand intérêt pour ces conseillers.

Le guide-ressources des conseillers a réuni des renseignements relatifs au cadre de pratique professionnelle des conseillers en DPE-SGFÉ, le but étant de mettre un guide d'initiation à la disposition des nouveaux conseillers. Pour le conseiller aguerri, le guide était une confirmation des règles de pratique. La trousse aidera à initier les nouveaux venus, à expliquer les fonctions du conseiller aux partenaires communautaires et à constater les besoins permanents de perfectionnement dans cette discipline.

## Initiative « Accès »

Le Programme des subventions à l'accessibilité visait à l'origine à procurer des fonds au secteur des garderies pour que les exploitants rendent les milieux de garde plus accessibles aux enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire. Les membres des comités directeurs des SGFÉ ont dit avoir peur que les exploitants qui se forment une vision trop étroite de l'« accès » et demandent simplement des rampes d'accès et des barres de retenue dans les salles de bains pour que leurs installations soient plus accessibles. Ils craignaient également qu'il n'y ait pas assez d'argent au budget pour que tous les milieux de garde deviennent physiquement accessibles à l'ensemble des enfants.

On a révisé le programme des subventions à l'accessibilité et, en 1996-1997, les comités directeurs SGFÉ de la province se voyaient attribuer chacun 8 000 $ dans le cadre de l'initiative « Accès » pour l'accessibilité des garderies. La première tâche à accomplir était de constater le besoin de rendre les attitudes, les compétences et les connaissances des travailleurs de garderie plus favorables à l'universalité des services. Suivrait l'élaboration de plans d'accès communautaires à des fins d'intégration. Chaque comité directeur des SGFÉ a reçu 11 000 $ par année, en 1997-1998 et en 1998-1999, pour poursuivre la planification et lancer des activités destinées à rendre les garderies plus accessibles.

Les plans d'accès communautaires ont aidé les collectivités à constater les obstacles à l'universalisation (attitudes, compétences et connaissances) et à mettre au point des moyens stratégiques, comme des ateliers et des activités de formation. Ils ont également aidé à établir ce dont on avait besoin pour soutenir les pratiques d'intégration des exploitants qui accueillaient des enfants exigeant un soutien supplémentaire (compléments de ressources et de matériel). Grâce à ces plans, on a enfin pu se rendre compte que, dans certains milieux de garde, des modifications d'ordre physique s'imposaient.

Un grand nombre de comités directeurs ont déclaré que les fonds reçus de l'initiative « Accès » avaient servi à la tenue d'ateliers et de colloques régionaux visant l'amélioration des attitudes, des compétences et des connaissances. Dans le bulletin d'information sur les SGFÉ intitulé « Every Child Belongs » (numéro 3, 1998), on peut trouver un résume des plans et des mesures d'accès sur cette période de deux ans. Au terme de l'ISSG, on a produit un rapport de suivi sur les résultats du programme « Accès » (DRHC-MEF, 1999). Le document comportait un vaste recensement de tous les projets réalisés dans le cadre de cette même initiative. Les données en question ont été communiquées aux bureaux régionaux du MEF.

## Examen du règlement sur les services de garde d'enfants

En 1992, on a entrepris une grande révision du règlement sur les services de garde d'enfants de la loi du même nom en Colombie-Britannique sous la direction du secteur responsable au ministère de la Santé. Le projet était surveillé par un comité de révision formé de représentants du secteur des garderies et d'autres ministères provinciaux. Dans le cadre de cet exercice, le « comité de référence du PBSSG » a demandé que l'on tienne compte de l'optique des services de garde financés par l'État et que les deux comités coordonnent leurs travaux.

De l'exercice de révision du règlement sur les services de garde d'enfants est né un document de travail qui présentait diverses recommandations au ministère de la Santé et proposait notamment d'éliminer les permis de services de garde « pour besoins spéciaux ». Le ministère a jugé qu'une analyse d'incidence s'imposait dans l'évaluation des conséquences de l'application de ces recommandations sur le plan des coûts, des politiques et des lois. L'analyse a pris fin en 1997 et quelques modifications d'importance secondaire ont été apportées au règlement précité.

En 1997, ce même ministère lançait un exercice de révision de la *Loi sur les services communautaires de garde d'enfants*, y compris du règlement sur les services de garde d'enfants. En 1998, il chargeait un nouveau comité de réviser ce même règlement.

Celui-ci demeure désuet pour ce qui est des services de garde financés par l'État. On y trouve toujours une mention des permis de services de garde spécialisés pour « besoins spéciaux ».

## 6.4.5 Éléments de soutien du développement communautaire

Le passage au régime du SGFÉ a posé des problèmes uniques aux collectivités. Le nouveau régime devait être axé sur des principes et des résultats plutôt que sur des délais et des procédures fixés d'avance. Le nouveau système de prestation de services faisait appel à la planification communautaire en fonction des besoins locaux plutôt qu'à un programme uniformisé à l'échelle de la province.

Cette dernière a mis en place divers éléments centraux de soutien à la démarche de développement communautaire afin de faciliter la mise en place d'un nouveau cadre de prestation pour les SGFÉ : coordination régionale par la coordonnatrice provinciale des mesures de transition, création de ressources, constitution d'une équipe-ressources provinciale des SGFÉ, séances de planification régionale et autres formes de communication entre les services centraux et régionaux et entre les collectivités.

## Coordonnatrice des mesures de transition vers les SGFÉ

En 1995, on chargeait une coordonnatrice provinciale des mesures de transition de diriger le projet de transition vers les SGFÉ, dont les objectifs étaient les suivants :

- éducation du public en matière de services de garde financés par l'État;
- diffusion de documents, comme la première version du guide de soutien;
- production d'un bulletin d'information provincial sur les SGFÉ;
- élaboration d'un guide de transition;
- liaison avec les principaux partenaires communautaires pour la coordination du dossier des SGFÉ.

D'avril 1995 à septembre 1997, la coordonnatrice provinciale a parcouru la province dans un effort de sensibilisation populaire par des conférences publiques et des tribunes communautaires. Elle a produit le guide de transition et trois numéros d'un bulletin d'information sur les services financés par l'État.

On l'a décrite comme une cheville ouvrière du projet de transition vers le SGFÉ et un merveilleux appui pour la démarche de passage au nouveau régime. Elle a constitué un grand trait d'union entre les services centraux et régionaux du MSS, recueillant de l'information et de la rétroaction dans les localités et les relayant aux services provinciaux. Elle est demeurée à son poste jusqu'en septembre 1997.

Par la suite, le nouveau ministère de l'Enfance et de la Famille devait reprendre à son compte les tâches de coordination des mesures de mise en place du système de prestation des SGFÉ. L'Équipe des services de garde d'enfants au siège de ce ministère a demandé que, dans chaque bureau régional, on désigne des personnes-ressources en garde d'enfants et en services financés par l'État pour ainsi soutenir la création d'infrastructures ministérielles régionales dans ce double domaine.

## Guide de transition

En 1996, on produisait un guide de transition comportant des directives au sujet de la planification communautaire et des conseils pratiques relatifs à l'implantation du régime des SGFÉ. C'est ainsi que 200 exemplaires du document sont parvenus aux fonctionnaires du MSS, aux membres des comités directeurs des SGFÉ et aux autres partenaires communautaires intéressés.

## Bulletin d'information et promotion

La première année du passage au nouveau régime, on a publié deux numéros du bulletin d'information sur les SGFÉ. On en a produit un troisième en 1997. Dans la seconde moitié de cette période de transition, on a voulu que le bulletin renseigne sur les activités de planification communautaire. On a adopté une nouvelle présentation pour permettre aux collectivités d'y intégrer plus de renseignements et pour améliorer la coordination des échanges d'information à l'échelle provinciale et régionale. Le troisième numéro a présenté un résumé des plans d'accès et des initiatives communautaires (1998).

Outre le bulletin d'information, on a produit une affiche sur les SGFÉ en plusieurs langues, avec pour nouveau slogan « Every Child Belongs ». On a enfin publié une brochure renfermant des encarts à l'intention des parents et des exploitants afin de clarifier les questions relatives à la transition.

## Soutien régional : réunions et téléconférences

Les agents ministériels et les superviseurs régionaux ont eu diverses occasions de se rencontrer tout au long de la période de transition pour discuter des plans de passage au nouveau régime. En mai 1995, les superviseurs de district (qui faisaient alors partie du MSS) ont tenu une réunion d'une journée où ils ont parlé de l'historique du programme des SGFÉ et des directives de transition pour la planification communautaire. À l'automne de 1996, les gestionnaires de secteur et les superviseurs de district se réunissaient pour s'entretenir de questions nouvelles et de futurs travaux d'élaboration de politiques dans le dossier des SGFÉ.

En janvier 1997, on a tenu une séance provinciale de planification où chaque comité directeur des SGFÉ a délégué deux représentants et où le ministère de l'Enfance et de la Famille a envoyé un responsable régional par comité directeur. On a demandé aux participants de mettre en commun la documentation et l'information de leurs comités régionaux respectifs et de recommander au personnel du MEF les éléments de soutien à prévoir pour les deux dernières années de la période de transition.

Le soutien permanent prêté à la planification communautaire des SGFÉ dans la province a notamment pris la forme d'une réunion de deux jours, en octobre 1997, au cours de laquelle les représentants des comités directeurs et du MEF ont entrepris des activités de planification et de maillage. L'Équipe des services de garde d'enfants a organisé des téléconférences aux deux semaines auxquelles ont participé les personnes-ressources régionales en garde d'enfants et en services financés par l'État.

## Équipe-ressources provinciale des SGFÉ

En mai 1998, on créait une équipe-ressources provinciale des SGFÉ pour aider les régions à opérer le passage au nouveau régime. Elle se composait de responsables du ministère, d'un thérapeute-conseil, d'un représentant des parents, d'un conseiller en gestion financière et d'un animateur. L'équipe a apporté une aide diversifiée, dont la facilitation des communications parmi les partenaires communautaires, la consultation des collectivités et l'établissement de bonnes relations de travail. Elle a également soutenu le personnel régional en gestion financière dans le cadre de l'examen, de la négociation et de la gestion des contrats passés avec des organismes communautaires.

## 6.4.6 Résumé

On a entrepris diverses activités centralisées pour soutenir le passage au nouveau régime. Un sous-comité des SGFÉ a coordonné les mesures prises dans cinq ministères ayant des responsabilités dans ce dossier. On a conçu plusieurs programmes de formation, structurée ou non, à l'intention des partenaires communautaires. On a élaboré un Cadre de pratique professionnelle et un guide-ressources à l'intention des conseillers en SGFÉ. Les comités directeurs et les partenaires communautaires ont pu s'appuyer sur d'autres ressources précieuses pour dresser des plans de transition et juger des meilleures façons d'exploiter les ressources disponibles. La coordonnatrice provinciale des mesures de transition a servi de trait d'union entre les organismes de planification communautaire et les services centraux du ministère. Lorsque le dossier des SGFÉ a été transféré du MSS au MEF, on a organisé des téléconférences aux deux semaines pour discuter des questions d'implantation du régime et mettre en commun les suggestions et les cas de réussite.

## 6.5 Difficultés

Le rapport d'évaluation formative du volet des SGFÉ (DRHC, septembre 1997) mentionne un certain nombre de difficultés

qui se sont présentées aux premiers stades du passage au nouveau régime, et notamment des problèmes relatifs à la clarté des principes, aux échanges d'information, à l'éducation des intervenants et au développement communautaire. Nous évoquerons dans les sections qui suivent ces difficultés et la façon dont on les a abordées ou aplanies par la suite pendant la période de transition.

## 6.5.1 Clarté des principes

Le rapport d'évaluation formative (DRHC, septembre 1997) révèle que, à la fin de la première année de la période de transition, certaines régions étaient toujours en quête d'éclaircissements au sujet de l'application des principes des SGFÉ. Plus précisément, on ne savait au juste quel principe prévaudrait si les règles de l'universalité et du choix parental devaient entrer en conflit. Les collectivités ne savaient pas au juste non plus si les garderies spécialisées en « besoins spéciaux » continueraient à être financées dans le cadre du nouveau régime dans le cas où les régions jugeaient que cette option devrait être retenue puisqu'elle était privilégiée par la plupart des parents.

Avec le temps, on s'est rendu compte que ce passage mettait un terme aux services de garde spécialisés financés en bloc. La période de transition vers les SGFÉ visait à donner la possibilité aux collectivités d'élaborer des plans d'implantation efficaces adaptés aux conditions locales, en se fondant sur le principe de l'intégration. À la fin de la période de transition, la majorité des régions s'étaient dotées de plans d'implantation qui traduisaient les principes des SGFÉ. Dans la plupart de ces plans, on recommandait une réduction des contrats spécialisés et un financement accru pour les services de garde communautaires favorisant l'intégration.

L'équipe-ressources provinciale est venue en aide aux régions qui éprouvaient encore de la difficulté à passer au nouveau régime. Elle a donné des consignes d'application reliés aux cinq principes pour l'élaboration d'un plan de transition efficace et aidé à juger des conséquences financières de l'universalisation des services de garde.

Elle a constaté que les collectivités pour lesquelles la transition était la plus laborieuse étaient celles qui craignaient que le régime de financement soit insuffisant et qui percevaient l'opération comme une façon de fermer des garderies. Un comité directeur soutenait que le « Centre de développement de l'enfance » (qui était la garderie spécialisée du coin) devrait demeurer une option pour les parents.

L'équipe-ressources continuera à soutenir les régions ayant besoin d'une aide dans l'élaboration de plans régionaux individuels selon les principes directeurs des SGFÉ et les nouveaux délais d'implantation fixés (échéance du 31 août 1999).

## 6.5.2 Échanges d'information

Dans le rapport d'évaluation formative (DRHC, septembre 1997), on présente les échanges d'information comme un défi constant, et ce, malgré le recours à un certain nombre de stratégies de communication. On devait renseigner davantage les intervenants régionaux sur les éléments de transition, leur agencement et leurs progrès. Le besoin d'information sur la formation se faisait particulièrement sentir, car plusieurs ministères s'occupaient de formation en services de garde financés par l'État.

On a fait divers efforts en vue d'accroître les communications et les échanges d'information entre les collectivités ainsi qu'entre les partenaires régionaux et les services centraux du MEF. La coordonnatrice provinciale des mesures de transition dirigeait le projet de transition, dont les artisans cherchaient à faire l'éducation du public, à réunir et diffuser des renseignements sur les services financés par l'État et à relier les principaux partenaires dans les collectivités et au siège du ministère. On a créé un service téléphonique sans frais grâce auquel les partenaires communautaires pourraient obtenir des renseignements auprès de la coordonnatrice provinciale. La publication de trois numéros du bulletin d'information sur les

SGFÉ a été un moyen de coordonner et de répandre l'information dans les régions au sujet du passage au nouveau régime.

Une suite de téléconférences a permis aux membres des comités directeurs des SGFÉ et au personnel régional du MSS de soulever et de débattre les questions d'intérêt commun concernant les activités de planification communautaire liées à la transition. Ceux qui ont participé aux téléconférences ont été priés de faire part des enjeux à leurs comités directeurs respectifs et à recueillir des renseignements, des commentaires et des questions pour les futures discussions de cette tribune.

Outre les téléconférences, on a organisé des réseaux officiels qui ont mis en présence les agents ministériels et les superviseurs régionaux. Les membres des comités directeurs et les fonctionnaires du MEF se sont rencontrés à plusieurs reprises pour nouer des liens et discuter des plans de transition vers les SGFÉ. Les représentants régionaux et les représentants des comités directeurs ont mis l'information en commun et fourni des renseignements aux agents du MEF sur le processus de transition.

Sur le plan de la formation, le MEPFT a financé une formation aux pratiques d'intégration des services de garde dans 18 établissements postsecondaires de toute la province. Ces moyens de formation devaient être des plus accessibles. Il s'agissait d'une formation sanctionnée ou non, et une aide financière a été versée aux gens en formation. On a également mis le PFP à la disposition de toutes les régions de la province. Enfin, une formation non structurée s'est donnée dans les collectivités et dans le cadre de conférences provinciales.

## 6.5.3 Éducation des intervenants

Dans le rapport d'évaluation formative (DRHC, septembre 1997), on dit que « les efforts de communication, d'éducation et de promotion ayant visé le volet des SGFÉ de l'initiative stratégique ont mieux fait comprendre à la population les services de garde destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux et à leur famille » (p. 45). Un défi permanent a été de bien faire valoir auprès des intervenants l'intérêt du nouveau régime et les avantages qu'il pouvait offrir aux enfants et aux familles qui l'utiliseraient. Le document révélait aussi que plusieurs représentants régionaux du MEF percevaient une méfiance à l'égard de cette toute récente initiative gouvernementale de la part des parents et des exploitants.

Les efforts de sensibilisation et d'éducation du public et de soutien des partenaires communautaires dans le passage au nouveau régime se sont maintenus tout au long des quatre années de la période de transition. On a créé des ressources et de vastes possibilités de formation. Les comités directeurs des SGFÉ ont travaillé avec les intervenants communautaires aux plans d'accès, lesquels ont aidé à constater quels étaient les obstacles à l'universalisation des services de garde (entraves comme les attitudes, les compétences et les connaissances) et les façons de les surmonter. Dans plusieurs localités, on a affecté les fonds venant de l'initiative « Accès » à la tenue d'ateliers et de colloques régionaux où on a voulu s'attaquer à l'obstacle des attitudes, des capacités et des connaissances. À la fin des quatre années de transition, la plupart des collectivités avaient commencé à implanter le régime.

## 6.5.4 Application de la démarche de développement communautaire

Le rapport d'évaluation formative (DRHC, septembre 1997) précise que la démarche de développement communautaire au moyen de laquelle on voulait mettre en place un nouveau système de prestation de services a été l'obstacle le plus important à la réussite de la transition vers les SGFÉ. Le document évoque la crainte exprimée dans les régions que l'engagement des comités directeurs des SGFÉ et des bénévoles ne s'effrite avec le temps. On pensait que le nouveau régime serait entaché de toutes sortes d'incohérences et d'iniquités (c'était là un des motifs à l'origine de la révision du programme PBSSG) en raison de la démarche de développement communautaire. On appréhendait que le régime ne soit des plus disparates dans la province après quatre ans (DRHC, septembre 1997, p. 46).

Comme on pouvait le prévoir, la démarche de développement communautaire a créé un manque d'uniformité dans l'implantation du nouveau système de prestation de services. La province avait opté pour une mise en place par étapes des nouveaux mécanismes de financement à frais partagés et voulait tenir compte du degré de préparation des collectivités. Au printemps de 1996, on a commencé à travailler à une politique, mais à l'automne de 1997, avant même que cette politique ne soit prête, les bureaux régionaux du MEF entreprenaient de mettre les mécanismes en place. L'absence de lignes directrices et d'éléments de soutien technique au moment même où les régions lançaient cette opération a rendu peu uniforme l'administration des paiements de soutien de 107 $ et peu équitables les services entre les régions. Soucieux de résoudre ce problème, les localités de la basse région continentale essaient d'adopter des pratiques communes d'administration de ce régime de financement.

## 6.6 Examen

On a adopté une démarche de développement communautaire pour établir le nouveau système de prestation de services pendant la période de transition de quatre ans. On a procuré des ressources aux collectivités pour qu'elles mettent en place des comités directeurs des SGFÉ et dressent des plans d'accès permettant d'éliminer les obstacles et d'accroître l'accès à des services de garde qui répondent aux besoins des intervenants communautaires. La démarche de transition a obéi à une philosophie de base et à un ensemble de principes plutôt qu'à des spécifications et à des délais fixés d'avance.

L'évaluation formative du volet des SGFÉ (DRHC, septembre 1997) a relevé plusieurs difficultés aux premiers stades du passage au nouveau régime. On s'est attaqué à des problèmes liés à la clarté des principes, à l'échanges d'information, à l'éducation des intervenants et au développement communautaire tout au long de la période prévue.

La démarche de développement communautaire a rendu peu cohérente l'implantation du régime. Un sujet d'inquiétude dans ce domaine est le peu d'uniformité dans l'administration des paiements de soutien de 107 $. Le ministère de l'Enfance et de la Famille travaille à une politique centrale sur les SGFÉ et, pour leur part, un certain nombre de collectivités de la basse région continentale sont en voie d'adopter des pratiques modèles d'administration du programme.

TABLE DES MATIÈRES

# Section 7 - Réalisation des objectifs : Projet des services de garde financés par l'État

## 7.1 Aperçu

Dans cette section, il sera question du degré de réalisation d'un nouveau cadre de prestation des services de garde financés par l'État (SGFÉ). Il s'agira plus précisément de considérer le degré d'universalité du nouveau régime et son orientation axée sur la famille, ainsi que l'accent qui est mis sur la responsabilité partagée, le choix parental et la planification individuelle.

## 7.2 Description

En décembre 1994, le gouvernement de la Colombie-Britannique approuvait un nouveau mode de prestation de services de garde pour les enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire. En raison de nouvelle orientation, il a fallu passer des politiques et des pratiques de l'ancien programme des besoins spéciaux des services de garde (PBSSG) à un régime de SGFÉ universel et centré sur la famille. Plutôt que de piloter lui-même l'opération, le gouvernement a décidé de laisser le régime évoluer dans la direction indiquée sur une période de quatre ans (1995-1999). C'est l'initiative stratégique Canada--Colombie-Britannique qui a rendu possible cette transition vers les SGFÉ.

## 7.3 Objectif et résultat attendu des SGFÉ

L'accord de contribution Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants » (voir l'annexe 2) précise que le volet des SGFÉ de l'ISSG vise à créer un cadre de prestation de services pouvant répondre aux besoins de plus de 3 000 enfants servis antérieurement par le programme PBSSG. Le résultat attendu consistait à mettre en place en Colombie-Britannique un réseau de services de garde plus universels où chaque enfant aurait sa place et tous les parents, les mêmes choix.

## Résultats attendus du volet des SGFÉ

Le document Framework for the Summative Evaluation of the Canada/British Columbia Strategic Initiative: Improved Access to Child Care (juillet 1998) pose les questions fondamentales suivantes pour décrire les résultats du projet de transition vers les SGFÉ :

1. Dans quelle mesure a-t-on mis en place un nouveau cadre de prestation de services?
2. Dans quelle mesure le nouveau régime des SGFÉ est-il universel et centré sur la famille?
3. Le régime met-il l'accent sur la responsabilité partagée, le choix parental et la planification individuelle?

## 7.4 Méthodes d'évaluation du volet des SGFÉ

On a puisé aux sources d'information suivantes sur la transition vers les SGFÉ pour répondre aux questions de l'évaluation-bilan :

- Plans d'accès communautaires des 49 comités directeurs des SGFÉ, dans lesquels on trouve des façons d'écarter les obstacles à l'universalisation des services de garde.
- Rapport intitulé Monitoring the Progress Towards the Transition To SCC: A Case Study of Four Communities (Hill, mars 1998), qui décrit le degré d'implantation du nouveau système de prestation des services SGFÉ dans quatre collectivités se situant à des stades différents de ce cheminement.
- Résultats de l'évaluation des ressources, ce qui comprend le guide de soutien et le guide «Meilleure accessibilité » pour une appréciation de leur efficacité (ce sont des évaluations qui ont également servi à obtenir de la rétroaction en vue d'une révision de ces documents de référence).
- Rapport de la triple enquête auprès des exploitants, des parents et des professionnels des services de garde sous le titre Experiences and Satisfaction With SCC in Four BC Communities (Focus Consulting, mars 1999). Ce document renseigne sur l'accessibilité, la qualité et l'universalité des divers services de garde prévus par le régime des SGFÉ, la satisfaction des parents à l'égard de ces mêmes services en quantité et en qualité et celle des exploitants et des professionnels à l'égard de la qualité des services qu'ils ont été en mesure de fournir.
- Données statistiques provinciales qui comparent les chiffres du début et de la fin de la période de transition quant au nombre d'enfants servis et au niveau de service.
- Plusieurs rapports qui décrivent les progrès du passage au nouveau régime (ces documents intitulés Final Report:

Supported Child Care (DRHC, septembre 1997) et Final Summary Report of the Transition to Supported Child Care (Gay, 1999) sont ceux que nous avons principalement consultés au moment de rédiger cette partie du présent rapport).

## 7.5 Résultat I

## Dans quelle mesure a-t-on mis en place un nouveau cadre de prestation de services de garde financés par l'État?

On a évalué le nouveau cadre de prestation de services SGFÉ sous l'angle des activités menées centralement par le gouvernement afin d'aider les collectivités à dresser des plans de transition locaux. Les comités directeurs des SGFÉ ont produit des plans d'accès communautaires qui précisent comment ils abordaient les questions de transition. Le nombre d'enfants servis et le niveau de service assuré dans les collectivités nous donnent une idée du degré d'extension des services attribuable au régime des SGFÉ.

## Élaboration du cadre

La période de transition de quatre ans visait à donner la possibilité aux collectivités de produire des plans d'implantation du nouveau régime avec efficacité et en toute adaptation aux conditions locales. Il ne s'agissait pas d'accorder à ces mêmes collectivités la liberté de décider si elles allaient ou non passer du PBSSG aux SGFÉ. Pour soutenir la formation du nouveau cadre de prestation, les autorités provinciales ont mené les activités suivantes pendant ces quatre ans :

- elles ont soutenu dans les ministères concernés les activités interministérielles qui s'exerçaient en vue de la mise en oeuvre du projet;
- elles ont retenu à contrat les services d'une coordonnatrice des mesures de transition vers les SGFÉ;
- elles ont facilité les démarches de planification de la transition à l'échelle locale;
- elles ont formé le personnel, les exploitants et les parents;
- elles ont mis en place des réseaux officiels d'échange de renseignements et de ressources;
- elles ont produit un guide de soutien et d'autres documents destinés à aider les exploitants et les familles à décider de la meilleure façon de répondre aux besoins individuels des enfants exigeant un soutien supplémentaire;
- elles ont élaboré des pratiques et des normes d'intégration à l'intention des enfants ayant des besoins spéciaux.

## Soutien des activités interministérielles

La coordination interministérielle a été importante pour la réussite du passage au nouveau régime. L'Équipe de la politique des services de garde a chargé un sous-comité formé de représentants de cinq ministères associés au projet des SGFÉ de coordonner les mesures de passage du PBSSG aux SGFÉ.

Ces ministères ont partagé la responsabilité des mesures de transition. Le ministère des Services sociaux (MSS) a fait appel à contrat à une coordonnatrice provinciale et aidé les collectivités à élaborer des plans de transition régionaux. Ce même ministère a présidé le sous-comité et administré le budget du projet. Le ministère de la Santé (MS) a produit une série de manuels de « formation pédagogique » dans le cadre de ce qu'il a appelé le Programme de formation aux partenariats. Le ministère de l'Égalité féminine a conçu et géré un régime de subventions à l'accessibilité, puis l'initiative « Accès ». Le ministère de l'Enseignement professionnel, de la Formation et du Travail (ce MEPFT devait devenir le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Formation et de la Technologie [MESFT]) a octroyé des fonds aux établissements

postsecondaires pour qu'ils donnent des cours sur les services financés par l'État et qu'ils accordent une aide financière aux gens en formation. Il a aussi soutenu l'élaboration de critères de qualification des conseillers en SGFÉ, ainsi que des activités de formation connexes. Enfin, le ministère de l'Éducation (ME) a favorisé la permanence des services destinés aux enfants qui faisaient leur entrée à l'école.

Les représentants des cinq ministères se sont rencontrés tous les mois entre avril 1995 et septembre 1997. Le sous-comité des SGFÉ a démontré sa capacité de gérer efficacement les mesures de transition à l'échelle de la province.

## Services retenus à contrat d'une coordonnatrice des mesures de transition vers les SGFÉ

Le MSS a chargé à contrat une coordonnatrice provinciale des mesures de transition de diriger le projet des SGFÉ. L'intéressée a fait divers efforts pour renseigner la population et faire connaître le nouveau régime. On a jugé que la liaison qu'elle a assurée entre les collectivités et le sous-comité interministériel a nettement facilité le passage au nouveau régime.

Au moment de la création du ministère de l'Enfance et de la Famille, on a regroupé un grand nombre de services du secteur des SGFÉ dans cette nouvelle structure ministérielle, bien que le MS et le MESFT aient continué à donner de la formation en services de garde financés par l'État. La coordonnatrice a quitté son poste en septembre 1997 lorsque le MEF a centralisé les fonctions qu'elle exerçait en créant un poste au sein du ministère.

## Facilitation des démarches de planification des mesures de transition à l'échelle locale

Dans toute la province, 49 comités directeurs formés de bénévoles ont travaillé avec les parents, les exploitants, les professionnels de la santé et le personnel régional du ministère de l'Enfance et de la Famille à des plans d'implantation du régime des SGFÉ dans les diverses collectivités. On a organisé des tribunes locales pour que les gens se donnent une vision et un plan d'action communautaires pour la création de services de garde universels adaptés aux besoins locaux. Le MEF a facilité la liaison entre la démarche de planification communautaire et la vision d'ensemble de la province grâce à des rencontres et à des téléconférences avec les représentants régionaux et à la diffusion de l'information à l'aide de bulletins.

Chaque comité directeur des SGFÉ a eu droit à une part égale (environ 500 000 $ par an) du budget alloué sur une période de trois ans. Au départ, cette initiative appelée « Subventions à l'accessibilité » visait à procurer des fonds aux milieux de garde pour qu'ils rendent leurs installations plus accessibles. Toutefois, à la faveur de la rétroaction reçue des comités directeurs locaux, on a réorienté cette initiative afin d'accorder plus de latitude aux gens pour ce qui est de l'affectation des fonds en fonction des besoins locaux. La nouvelle initiative « Accès » avait pour but de relever les obstacles et de déterminer les ressources nécessaires à l'opération d'universalisation. Voici les trois objectifs fixés par ordre de priorité :

- intervenir sur le plan des attitudes, des compétences et des connaissances des exploitants (les gens);
- créer le matériel et les ressources nécessaires à l'universalisation (les programmes);
- s'attaquer aux obstacles à l'universalité des services que représentent les installations et les structures (les lieux).

En 1996-1997, les comités directeurs des SGFÉ ont reçu 8 000 $ chacun en vue de l'élaboration de plans d'accès communautaires et de la solution des problèmes constatés sur le plan des attitudes, des compétences et des connaissances. Ces plans d'accès devaient comprendre une analyse des obstacles à l'accessibilité et des enjeux locaux, un recensement des ressources existantes relatives à l'universalisation des services et un ensemble d'objectifs et d'activités planifiées. En 1997-1998 comme en 1998-1999, chaque comité a reçu 11 000 $ pour poursuivre la démarche de planification et mener les

activités décrites dans les plans d'accès.

À la fin de la période de transition de quatre ans, la plupart des collectivités s'étaient dotées de plans communautaires pour l'implantation des SGFÉ qui comportaient une réduction des contrats de services spécialisés de garde et traduisaient les principes du régime. Dans la plupart des régions de la province, on avait aussi conçu des modèles pour des services universels bien soutenus.

La dernière année de l'ISSG, on a chargé une équipe-ressources provinciale de venir en aide aux collectivités qui avaient toujours du mal à opérer le passage à un système de prestation de services SGFÉ. On voulait notamment faciliter les rencontres avec les membres des comités directeurs, les agents régionaux du MEF et les grands intervenants communautaires, soutenir l'élaboration de plans régionaux de transition et apporter une aide financière à la conception de modèles de financement qui appuieraient le passage au nouveau régime. Cette équipe continuera à prêter un soutien permanent aux régions pour qu'elles puissent implanter le régime dans les nouveaux délais fixés.

## Formation

Une des principales mesures de formation en SGFÉ a consisté à créer sept modules d'un « Programme de formation aux partenariats » en collaboration avec le ministère de la Santé. Ces volets visaient à aider les travailleurs de garderie à se mettre au service des enfants ayant une diversité de besoins d'ordre thérapeutique. Depuis 1995, on offre les modules du Programme de formation aux partenariats dans toutes les régions de Colombie-Britannique. Des animateurs qualifiés continueront à donner cette formation après la période de transition et le Programme de formation aux partenariats devrait être intégré à la formation en vue de maintenir et d'améliorer les compétences des exploitants aux fins du régime des SGFÉ.

Pendant les quatre années de transition, on a considérablement élargi les possibilités de formation postsecondaire et très largement subventionné cette activité. Grâce à un partenariat avec le MESFT, la formation en SGFÉ se donne aujourd'hui dans 18 établissements postsecondaires de toute la province.

On a évalué tant le Programme de formation aux partenariats que les programmes de formation postsecondaire à la fin de la période de transition, l'évaluation ayant révélé qu'ils avaient profité aux participants.

## Réseaux

Grâce à la tenue de rencontres, on a pu établir des réseaux officiels reliant les agents ministériels et les superviseurs régionaux. Pendant la période de transition, les membres des comités directeurs et les agents du ministère de l'Enfance et de la Famille se sont réunis à plusieurs reprises pour nouer des liens et discuter des plans de transition des SGFÉ. Des séances de planification à l'échelle provinciale ont eu lieu de janvier à octobre 1997 avec les membres des comités directeurs et le personnel ministériel. Il y a eu des échanges d'information entre les représentants régionaux, et les membres des comités ont donné de la rétroaction au personnel du MEF au sujet des deux dernières années de la période de transition.

On a produit un bulletin d'information sur les SGFÉ pour diffuser l'information relative à la transition dans les collectivités. La première année, deux numéros ont été publiés. Le troisième l'a été en 1997. On y trouvait plus de renseignements venant des localités, et notamment de l'information sur les plans et les mesures d'accès communautaires.

## Ressources

On a créé un certain nombre de documents de référence aux fins du régime et on les a largement distribués. La première

année du projet, on a produit un guide de transition pour offrir aux collectivités des consignes et des suggestions pratiques en matière de planification. C'est ainsi que 200 exemplaires du document ont été acheminés aux représentants régionaux du ministère, aux membres des comités directeurs et aux autres partenaires communautaires associés au projet de transition.

Ce guide visait à aider les conseillers en SGFÉ, les exploitants et les familles à décider de la meilleure façon de répondre aux besoins des enfants exigeant un soutien supplémentaire.

Une évaluation poussée du document a permis de constater son utilité. On a révisé le guide en 1999 d'après les recommandations des auteurs de l'évaluation, puis on l'a communiqué à une vaste clientèle. Pour aider les gens à l'utiliser, on a conçu un manuel d'application et un volet de formation à l'intention des conseillers, des personnes-ressources et des travailleurs sociaux du MEF qui s'occupaient du dossier des SGFÉ.

Par ailleurs, on a élaboré un guide-ressources « Meilleure accessibilité » afin d'aider les comités directeurs des SGFÉ et le secteur des services de garde à prendre des décisions éclairées quant aux changements à apporter aux milieux de garde pour qu'ils soient plus accessibles aux enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire. On a rédigé un questionnaire en vue d'évaluer l'utilité de ce manuel. Les résultats démontrent que les conseillers et les coordonnateurs des SGFÉ étaient plus susceptibles de se servir du manuel que les exploitants de garderies. La moitié des utilisateurs avaient trouvé le manuel extrêmement ou fort utile et 40 p. 100, assez utile.

## Normes et pratiques

On a élaboré des normes et des pratiques relatives aux SGFÉ pour rendre uniforme l'implantation du régime et améliorer la qualité des services. On a établi une première version d'un Cadre de pratique professionnelle pour les conseillers en développement de la petite enfance et en services de garde financés par l'État. On y définissait les fonctions de ces conseillers ainsi que les critères de compétence et les exigences en matière de formation.

On a élaboré un guide-ressources à l'intention des conseillers en SGFÉ. Celui-ci livre une information pratique sur le Cadre de pratique professionnelle. Il peut servir d'outil d'initiation pour les nouveaux conseillers ou de cadre d'application pour les intervenants plus expérimentés. Il énonce des règles uniformes de pratique pour les conseillers en SGFÉ de la province.

## Résultats

Lorsque la transition vers les SGFÉ s'est amorcée en avril 1995, plus de 3 000 enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire étaient admissibles au financement du programme PBSSG. En juillet 1998, ils étaient plus de 5 600 à avoir droit au financement versé par l'État aux milieux de garde, ce qui représente une augmentation de 87 p. 100 du nombre d'enfants utilisateurs des services dans le cadre du nouveau régime des SGFÉ.

Par ailleurs, au début de la transition, environ 250 contrats et 900 autorisations liaient les autorités provinciales aux exploitants de garderies pour les services dispensés aux enfants exigeant un soutien supplémentaire en milieu de garde. Le tiers de ces enfants se trouvaient dans des garderies à part ou spécialisées, c'est-à-dire dans des services de garde non universels.

Tout au long de la transition qui s'est échelonnée sur quatre ans, on a reduit le nombre de garderies spécialisées dans bon nombre de collectivités dans le cadre des plans d'implantation du nouveau régime. Ainsi, le plan arrêté à Vancouver a diminué le nombre de contrats de services spécialisés les deuxième et troisième années (1998 et 1999), et ce, jusqu'à la disparition complète des garderies spécialisées non autorisées la dernière année de la période de transition.

À la fin des quatre années de transition, la majorité des régions de la province s'étaient dotées de plans d'implantation du régime qui prévoyaient une réduction des contrats spécialisés et traduisaient les principes du nouveau régime. L'équipe-ressources provinciale des SGFÉ est venue en aide aux régions qui éprouvaient toujours de la difficulté à négocier le virage et à adopter une nouvelle structure de financement et de prestation de services.

En consultation avec les 49 comités directeurs des SGFÉ, le gouvernement provincial a établi des services de soutien destinés à aider les collectivités à universaliser les services de garde. C'est ainsi que les autorités ont accru le nombre de thérapeutes et de conseillers locaux en SGFÉ, créé des ressources et forme divers partenaires communautaires, et notamment les exploitants, les autres fournisseurs de services, les parents et les agents ministériels.

En avril 1995, on dénombrait 35 programmes de consultation et 60 conseillers en SGFÉ. En février 1999, les chiffres correspondants étaient de 56 et 147, ce qui témoigne des progrès de l'aide apportée aux exploitants qui accueillent en milieu de garde des enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire.

On a mené une triple enquête auprès des exploitants, des parents et des professionnels des services de garde dans quatre collectivités qui avaient mené à terme la transition vers les SGFÉ. Voici en bref les résultats obtenus dans la mise en place d'un nouveau cadre de prestation de SGFÉ :

- En moyenne, les parents étaient invariablement satisfaits de la façon dont on répondait aux besoins de soutien supplémentaire de leurs enfants grâce au régime des SGFÉ dans ces quatre localités. L'indice de satisfaction variait de 4,5 à 4,8 sur une échelle de 5 points. Le plus souvent, les exploitants et les professionnels des services de garde étaient eux aussi satisfaits, mais pas autant que les parents. L'indice moyen de satisfaction oscillait dans leur cas entre 3,5 et 4,5 selon les localités.
- Par rapport aux autres jugements portés, ces mêmes exploitants et professionnels avaient plus de réserves en ce qui concerne l'information et la documentation (surtout pour ce qui est de leur distribution) et du degré d'appui à l'implantation du nouveau régime.
- Lorsqu'ils choisissaient un service de garde, les parents se souciaient principalement des compétences et de la formation des exploitants et de l'accès à d'autres professionnels qualifiés.
- Environ la moitié des exploitants et des professionnels avaient reçu une formation quelconque relative à l'application du modèle des SGFÉ. La vaste majorité d'entre eux étaient heureux de la formation donnée.
- Une grande préoccupation des professionnels était la nécessité d'offrir une formation permanente aux préposés des services de garde afin que le modèle de prestation des services SGFÉ puisse atteindre son plein potentiel; 43 p.100 d'entre eux jugeaient que la formation des travailleurs de garderie ne suffisait pas à les préparer à répondre à des besoins de soutien supplémentaire chez les enfants.
- Les exploitants de même que les parents portaient un jugement très positif sur le degré de compétence des aidants en ce qui a trait à la prestation de services propres à combler les besoins des enfants exigeant un soutien supplémentaire. Il reste que les exploitants étaient généralement plus prudents au moment de se prononcer sur leur propre compétence.

## Examen

On a fait de grands progrès dans l'élaboration d'un nouveau cadre de prestation de services SGFÉ. Dans la plupart des collectivités, on a dressé des plans d'accès prévoyant des mesures pour réduire les obstacles à l'universalité des services et le nombre de contrats de services de garde spécialisés. Les enfants sont presque deux fois plus nombreux à utiliser les services dans le cadre du nouveau régime que dans celui du programme PBSSG. On a mis en place plus de thérapeutes et plus de conseillers et de programmes en SGFÉ dans les localités, d'où un renforcement du soutien que reçoivent aujourd'hui les enfants, les familles et les exploitants. On a constitué une trousse de ressources qui donne aux conseillers des consignes pour une pratique professionnelle uniforme. La formation en SGFÉ a considérablement augmenté. On a créé un certain

nombre de ressources précieuses qui facilitent la démarche de transition et la constatation directe des besoins individuels de soutien chez les enfants. Les rapports émanant des quatre collectivités qui ont su négocier le virage vers les SGFÉ révèlent que, dans l'ensemble, les parents voyaient d'un très bon oeil les services reçus par leurs enfants. Les exploitants et les professionnels des services de garde ont souligné la valeur de la formation destinée aux aidants.

## 7.6 Résultat II Dans quelle mesure le nouveau régime est-il universel et centré sur la famille?

## Philosophie de base et principes

Le cadre des SGFÉ repose sur la philosophie de base et les principes qui ont guidé les collectivités dans l'élaboration d'un nouveau modèle de prestation de services.

La philosophie de base du système de prestation de services SGFÉ s'énonce ainsi :

- toutes les familles doivent avoir les mêmes choix en matière de services de garde;
- certains enfants ont besoin d'un soutien supplémentaire pour avoir accès aux services de garde;
- on doit soutenir les milieux de garde pour assurer une prise en charge efficace de tous les enfants.

Comme prémisse de l'établissement du cadre des SGFÉ, les principes suivants ont orienté la démarche de transition en fonction de l'adoption d'un nouveau modèle de prestation de services :

- l'universalité;
- l'orientation axée sur la famille;
- le service communautaire;
- la planification individuelle;
- la responsabilité partagée.

On a voulu que la création du régime passe par une démarche de développement communautaire. On a fourni aux collectivités les ressources voulues pour se doter de plans d'accès qui élimineraient les obstacles et accroîtraient l'accès à des services de garde en voie d'universalisation. Ces plans d'accès s'attachent aux besoins de soutien supplémentaire de l'enfance en milieu de garde, aux exigences et aux préférences des familles et aux besoins du secteur des garderies pour ce qui est de l'universalité et de la qualité des services assurés.

La plupart des collectivités ont dressé des plans d'accès qui prévoient une réduction des contrats de services de garde spécialisés et traduisent les principes du nouveau régime. Les collectivités sont maintenant en train d'exécuter leurs plans d'universalisation des services.

## Données d'enquête

La triple enquête auprès des parents, des exploitants et des professionnels des services de garde a permis de faire les constatations suivantes au sujet de l'universalité et de l'orientation axée sur la famille du nouveau régime :

- La vaste majorité des parents (92 p.100) et des professionnels (83 p.100) ont porté un jugement favorable sur l'attitude des exploitants de garderies à l'égard de la prise en charge des enfants ayant besoin d'un soutien

supplémentaire. De même, 85 p.100 des exploitants jugeaient que leur personnel était suffisamment confiant pour appuyer une politique d'intégration.

- Pour leur part, les parents considéraient très favorablement l'aide reçue sur le plan de l'accessibilité des services pour la plupart des mesures d'accès, mais le degré de satisfaction variait selon les collectivités.
- Dans les quatre collectivités, les parents avaient une opinion très favorable quant à la volonté des exploitants et des professionnels des services de garde d'être à l'écoute et de répondre à leurs exigences. Ils convenaient également que la démarche de planification générale en fonction des besoins de soutien supplémentaire de leurs enfants tenait compte de ce qu'eux-mêmes jugeaient important pour leur progéniture.
- Les exploitants voyaient l'attitude de la grande majorité des parents d'enfants sans besoins spéciaux comme positive à l'égard de la prise en charge des enfants exigeant un soutien supplémentaire.

## Examen

La philosophie de base et les principes du nouveau régime énoncent les finalités devant guider les collectivités dans l'élaboration de leurs plans d'accès. Il semblerait que, dans les quatre collectivités où l'enquête a eu lieu, on a réussi à implanter un régime universel et centré sur la famille.

# 7.7 Résultat III Le nouveau régime met-il l'accent sur la responsabilité partagée, le choix parental et la planification individuelle?

Le nouveau système de prestation de services SGFÉ représente une transformation fondamentale du mode d'accession à la garde pour les enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire. Dans l'ancien programme PBSSG, les services de garde étaient généralement assurés en vertu de contrats passés directement par les autorités provinciales avec des garderies spécialisées ou des programmes de garde communautaires étant désignés par leur permis comme offrant des services de garde « pour besoins spéciaux ». En vertu du nouveau régime, les parents sont libres de choisir une garderie pour leurs enfants, quelle qu'elle soit. C'est le gouvernement provincial qui finance les éléments de soutien dont a besoin le milieu de garde pour s'adapter aux besoins spéciaux des enfants.

## Liens de collaboration

On a redéfini les fonctions de conseiller dans le régime des SGFÉ pour que celui-ci apporte un soutien pratique aux garderies et aux familles et coordonne les services dans sa collectivité. Ce nouveau rôle des conseillers devrait rendre les exploitants de garderies plus enclins à accueillir des enfants exigeant un soutien supplémentaire, de sorte que les parents auront par le fait même plus de possibilités en matière de garde. Le conseiller collabore avec les familles et les exploitants à la détermination des besoins des enfants à l'aide du guide de soutien.

## Guide de soutien

On a conçu ce guide afin que les familles, les exploitants et les professionnels des services de garde collaborent à la détermination du meilleur moyen de répondre aux besoins des enfants exigeant un soutien supplémentaire. On a jugé que la clé d'une bonne utilisation du guide était une démarche de collaboration de la part du conseiller, de la famille et de l'aidant. Le guide se remplit efficacement grâce au travail d'équipe, c'est-à-dire lorsque les gens ont appris à collaborer de la sorte.

Le manuel d'application du guide de soutien explique ce dernier plus en détail et insiste sur une démarche de concertation dans la constatation des besoins de soutien chez les enfants. Pour accompagner ce manuel, on a produit des brochures à

l'intention des parents et des exploitants. Au printemps de 1999, on s'est servi du manuel pour former à l'utilisation du guide tous les conseillers en SGFÉ et les travailleurs sociaux du MEF qui s'occupaient du régime des SGFÉ.

## Résultats de l'enquête

La triple enquête menée auprès des parents, des exploitants et des professionnels des services de garde a donné les résultats suivants en ce qui concerne les principes du choix parental, de la responsabilité partagée et de la planification individuelle :

- Le degré de liberté que pensaient avoir les parents dans le choix des services de garde variait amplement selon les collectivités. Dans l'ensemble, les deux tiers des parents jugeaient avoir un peu ou beaucoup de liberté et le tiers croyaient n'en avoir guère.
- Les professionnels et les exploitants avaient une même perception de la nécessité de travailler ensemble pour répondre aux besoins des enfants exigeant un soutien supplémentaire. Dans le jugement qu'ils portaient sur le degré de respect de cette nécessité, les professionnels étaient un peu plus prudents que les exploitants (les proportions respectives de professionnels et d'exploitants qui ont répondu « très bien » s'établissaient à 48 p.100 et 64 p.100).
- Dans les trois groupes, la vaste majorité des gens pensaient que les parents et les exploitants étaient habituellement associés aux décisions relatives aux besoins de soutien supplémentaire des enfants. Une majorité moindre mais toujours importante disaient que les professionnels y étaient normalement associés eux aussi. On considérait généralement que c'étaient les parents ou une équipe comprenant les parents qui prenaient surtout ces décisions.
- Les exploitants et les professionnels croyaient que les parents étaient associés aux décisions relatives au soutien supplémentaire dans une proportion de 81 p.100.
- Dans les collectivités et les divers groupes d'enquêtés, on s'accordait très largement à dire (77 p.100-84 p.100) que des plans individuels de garde étaient en voie d'élaboration. Presque tous les parents affirmaient que ces plans répondaient en tout ou en partie aux besoins de leurs enfants.
- Une proportion de 93 p.100 des parents croyaient par ailleurs que les types d'activités en milieu de garde convenaient à l'âge et au degré de développement de leurs enfants; 78 p. 100 jugeaient que ces activités répondaient en tout ou en partie aux besoins de leurs enfants.
- Une proportion de 81 p.100 des exploitants ont dit ne pas avoir eu de difficulté à garantir un milieu de garde sûr aux enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire; 88 p.100 des parents ne craignaient pas pour la sécurité de leurs enfants.

## Examen

Le cadre de prestation de services SGFÉ met l'accent sur la responsabilité partagée, le choix parental et la planification individuelle. Le guide de soutien a facilité la collaboration des parents, des exploitants et des conseillers en SGFÉ pour ce qui est de la détermination et de la satisfaction des besoins de soutien chez les enfants. Dans le nouveau régime, le conseiller a pour rôle de coordonner les services et de soutenir les parents et les programmes de garde.

Le degré de liberté des parents dans le choix de services de garde semblait varier selon les quatre collectivités où avait eu lieu l'enquête. Dans l'ensemble, les parents, les exploitants et les professionnels convenaient que tous les partenaires étaient associés aux décisions en la matière et qu'on dressait des plans individuels de garde qui répondaient aux besoins des enfants.

## 7.8 Résumé

Le nouveau cadre de prestation des services SGFÉ est né d'une démarche de planification communautaire. Guidés par la philosophie de base et les principes du nouveau régime, les 49 comités directeurs créés sur le territoire provincial ont conçu

des plans d'accès communautaires en vue d'écarter les obstacles à l'universalisation des services de garde locaux. À la fin de la période de transition de quatre ans, la plupart des régions s'étaient dotées de plans qui prévoyaient une réduction des services spécialisés et traduisaient les principes du régime. L'équipe-ressources des SGFÉ est venue en aide aux collectivités qui avaient encore du mal à opérer le passage au régime.

Le gouvernement provincial a appuyé diversement l'élaboration du nouveau cadre. Un sous-comité des SGFÉ s'est chargé de coordonner les activités interministérielles. Une coordonnatrice provinciale des mesures de transition a servi de trait d'union entre les collectivités et les autorités provinciales. On a facilité l'harmonisation entre la démarche de planification communautaire et la vision provinciale des nouveaux services de garde par le biais d'une suite de rencontres et de téléconférences avec les représentants des comités directeurs des SGFÉ et les agents ministériels régionaux.

On a mis un certain nombre de possibilités de formation à la disposition des agents ministériels, des exploitants et des parents grâce à des efforts concertés en matière de formation, qu'il s'agisse du Programme de formation aux partenariats, de la formation postsecondaire en services financés par l'État ou de moyens moins officiels comme les colloques et les ateliers de conférences.

On a produit un guide de soutien, un guide-ressources « Meilleure accessibilité » et divers autres documents de référence et on les a largement distribués afin de soutenir le nouveau système de prestation de services SGFÉ. De plus, on a élaboré un guide-ressources à l'intention des conseillers en SGFÉ, qui livre une information pratique relative au Cadre de pratique professionnelle de la consultation en SGFÉ.

Dans la plupart des régions de la province, on a conçu des modèles pour des services universels de garde bien soutenus. Il y a 87 p.100 d'enfants de plus qui utilisent les services de garde dans le cadre du régime des SGFÉ que dans celui du programme PBSSG (3 000 en 1994-1995 et 5 600 en 1998-1999). On a multiplié les éléments de soutien dans les collectivités pour mieux servir les enfants ayant des besoins spéciaux. On a porté de 35 à 56 (augmentation de 60 p.100) le nombre de programmes de consultation en SGFÉ et le nombre de conseillers est passé de 60 à 147 (augmentation de 145 p.100). On prévoit que ce soutien accru incitera plus d'exploitants de garderies à offrir des services universels, élargissant ainsi l'éventail des possibilités qui s'offrent aux familles en matière de services de garde.

TABLE DES MATIERES

## Section 8 - Réalisation des objectifs : objectifs fondamentaux de l'ISSG

## 8.1 Aperçu

Dans cette section, nous traiterons en détail de la mesure dans laquelle les projets et les activités de l'ISSG épousent l'orientation générale des services de garde en Colombie-Britannique, qui consiste à créer et à soutenir des services abordables, accessibles et de qualité permettant aux parents d'accéder à la formation et à l'emploi pour le soutien de leur famille.

Nous exposerons dans leurs grandes lignes les constatations de l'évaluation-bilan des divers projets réalisés et préciserons comment et dans quelle mesure les activités de l'ISSG (projets GU, MRP, PPC et SGFÉ) ont été axées sur au moins un des objectifs fondamentaux suivants :

- amélioration de la stabilité et de la qualité des installations et des services;
- amélioration de l'abordabilité pour les parents;
- amélioration de la disponibilité des services de garde et promotion du choix parental quant aux services convenant le mieux à la famille.

L'ISSG reposait sur la conviction que, si on parvenait à combler les besoins en garde d'enfants des parents au travail ou aux études, on se trouverait à faciliter leur accession à l'emploi et à l'éducation. Aux premiers stades de l'évaluation, le Groupe fédéral-provincial de travail sur l'évaluation a jugé que, pour les projets de l'ISSG, on devait s'attacher aux résultats sur le plan de l'amélioration du réseau de garderies, et non pas à des mesures de la participation au marché du travail. Ainsi, on n'a pas considéré les liens avec le marché du travail dans l'évaluation des activités de l'ISSG.

## 8.2 Volets de l'ISSG

Voici les trois volets en question :

- projets de guichet unique;
- projets relatifs à un modèle régional de prestation de services et projets pilotes communautaires;
- projet des services de garde financés par l'État.

On a établi des guichets uniques dans quatre collectivités de Colombie-Britannique (Terrace, Courtenay-Comox, Nelson et Vancouver). C'étaient des guichets uniques où les familles pouvaient obtenir de l'information et de l'aide pour le choix de services et l'obtention de subventions à la garde d'enfants et des renseignements sur les permis et les services de garde de qualité. Quant aux exploitants, ils pouvaient recevoir des services d'information et de soutien pour ce qui est des permis, de la formation et d'autres sujets relatifs aux services de garde. Chaque guichet était là pour répondre aux besoins particuliers de la collectivité visée, mais il y avait des objectifs et des résultats communs à tous les guichets (voir les sections 1 et 5 du présent rapport).

Les projets pilotes relatifs à un modèle régional de prestation et les projets pilotes communautaires (MRP-PPC) avaient pour but de consolider la prestation de services de garde en élargissant le rôle des programmes de ressources et d'aiguillage (CRAG) et en créant des organismes de regroupement pour la gestion des services dans une collectivité. Il y avait aussi des objectifs et des résultats communs à ces projets, lesquels devaient être à l'écoute des besoins locaux des collectivités visées (voir les sections 1 et 5 du présent rapport).

Par le biais du volet des services de garde financés par l'État (SGFÉ), on entendait élaborer un nouveau cadre de prestation de services en fonction des besoins constatés chez plus de 3 000 enfants de la province qui avaient recours au Programme des besoins spéciaux des services de garde (PBSSG). Les objectifs et les résultats étaient particuliers à ce volet (voir les sections 1 et 7 du présent rapport).

Tous les projets pilotes et les activités des SGFÉ étaient destinés à appuyer la réalisation des objectifs fondamentaux de toute l'initiative ISSG.

## 8.3 Méthodes d'évaluation

Souvent, on ne disposait pas de mesures directes pour évaluer les résultats de la réalisation des objectifs fondamentaux de l'ISSG, aussi a-t-on dû tirer les données utiles de l'information sur les produits. L'évaluation-bilan de chaque projet pilote reposait en grande partie sur les statistiques disponibles sur les projets (produits) et sur des données descriptives, le but

étant de déterminer si et dans quelle mesure les projets en question avaient obtenu les résultats attendus. Dans certains cas, on a réuni des compléments d'information à l'aide de divers moyens : entrevues auprès des d'agents de projet, groupes de discussion locaux et enquêtes de suivi.

Outre les difficultés habituelles inhérentes à la mesure des résultats des programmes, plusieurs facteurs ont empêché de prendre la mesure des résultats des projets de l'ISSG.

Pour un certain nombre de ces projets, on ne disposait pas de données de référence. Le personnel des projets s'était opposé au premier cadre d'évaluation proposé par le Groupe fédéral-provincial de travail sur l'évaluation. Voilà pourquoi on n'a pas recueilli de données repères au démarrage d'un certain nombre de projets.

On a mené des enquêtes auprès des parents et des exploitants dans plusieurs collectivités environ un an après la mise à exécution des projets GU-MRP-PPC. Les résultats indiquent un haut degré de satisfaction à l'égard des services assurés dans le cadre de ces projets. La chercheuse-évaluatrice principale de l'ISSG a jugé que, les résultats étant si positifs, ils ne constituaient pas des valeurs de référence permettant de bien mesurer l'amélioration des services. À quelques exceptions près, on n'a pas effectué d'enquêtes de suivi sur la satisfaction des intéressés.

La chercheuse-évaluatrice principale a quitté son poste au MEF à la fin de la troisième année de l'initiative. Cette situation a engendré une certaine discontinuité dans la réalisation des plans d'évaluation et du cadre d'application qui avaient été mis en place. En 1998, dernière année de l'initiative, le MEF a chargé quelqu'un à contrat de coordonner les activités de recherche et d'évaluation de l'ISSG et de poursuivre l'exécution des plans d'évaluation-bilan.

En plus des statistiques disponibles sur les programmes, on a entrepris des recherches originales au cours de la quatrième année de l'évaluation. On a réuni des groupes de discussion dans les quatre collectivités où on avait implanté un guichet unique afin de consulter les intervenants sur les résultats des projets. On a effectué diverses enquêtes auprès d'un certain nombre de groupes d'intervenants en vue de l'appréciation d'aspects précis du modèle (rôle du coordonnateur des services aux parents dans le modèle de guichet unique de Vancouver, par exemple). On a également mené une vaste enquête auprès des parents, des exploitants et des professionnels des services de garde dans quatre localités pour juger des niveaux de service et du degré de satisfaction à l'égard du régime des SGFÉ.

On a soumis chacun des projets pilotes relevant de l'ISSG à une évaluation à l'aide des données disponibles. On a retenu trois niveaux d'analyse de données aux fins de l'évaluation-bilan des projets pilotes de l'ISSG (GU-MRP-PPC). Au premier niveau d'analyse, on a examiné comment et dans quelle mesure chaque projet avait atteint les résultats particuliers qu'on en attendait. Au deuxième niveau, on a évalué les résultats attendus des volets (voir la section 5 du présent rapport). Au dernier niveau, on a analysé les données de tous les volets de l'initiative pour constater le degré de réalisation des objectifs fondamentaux de l'ISSG par les artisans des divers projets (voir la section 8).

## 8.4 Objectifs fondamentaux et résultats attendus

On a conçu tous les projets pilotes et les activités des SGFÉ dans un cadre d'objectifs fondamentaux de l'ISSG. On les a axés sur la vision des services de garde qui s'était formée en Colombie-Britannique. L'initiative a été l'occasion de mener des recherches originales sur des façons nouvelles et novatrices d'assurer des services de garde adaptés aux besoins des localités.

Dans tous les projets, on devait viser au moins un des objectifs fondamentaux suivants :

- amélioration de la stabilité et de la qualité des installations et des services;

- amélioration de l'abordabilité pour les parents;
- amélioration de la disponibilité de services et promotion du choix parental quant aux services de garde convenant le mieux à la famille.

## 8.5 Réalisation de l'objectif fondamental I

Objectif fondamental I : amélioration de la stabilité et de la qualité des installations et des services

Dans les projets pilotes, on a entrepris un certain nombre de démarches destinées à accroître la stabilité et la qualité des installations et des services de garde. Pour améliorer la stabilité, les responsables de certains projets pilotes ont ménagé, par exemple, un meilleur accès aux ressources et au matériel, adopté des pratiques d'achats en vrac ou aidé les intéressés à souscrire à une assurance responsabilité à bas prix. Ces divers éléments de soutien des programmes de garde ont contribué à alléger les charges administratives et les budgets d'exploitation des programmes de garde. Les projets pilotes ont aussi permis d'améliorer la qualité de ces programmes en offrant davantage de possibilités de formation, de perfectionnement professionnel et de maillage.

## Guichets uniques axés sur les services de garde

Les guichets uniques (GU) de Nelson, de Terrace et de Courtenay-Comox ont donné plus de soutien et de formation aux exploitants de garderies en vue de relever de la stabilité et la qualité des programmes de garde. Quant au guichet de Vancouver, il a plutôt cherché à rendre plus accessible le régime de subventions à la garde d'enfants.

Les guichets uniques se sont employés à former des exploitants et des parents dans un souci constant d'accroître la qualité des services de garde dans les localités desservies. Le guichet de Nelson a organisé en trois ans 42 séances de formation, ateliers et autres activités auxquels ont participé plus de 700 exploitants et membres de cette collectivité. Celui de Courtenay-Comox a prévu 35 ateliers et autres activités qui, en deux ans, ont attiré plus de 500 exploitants et parents. Enfin, le guichet de Terrace a organisé 50 ateliers, cours et autres activités communautaires en 18 mois et le nombre de participants a dépassé les 1 500.

Les exploitants qui ont utilisé les services de trois des guichets (à l'exception de celui de Vancouver) ont signalé des différences pour ce qui est de l'accès aux services de délivrance de permis. À Courtenay-Comox, 93 p.100 des exploitants ont eu recours à ces services par rapport à 56 p.100 à Terrace et 32 p.100 à Nelson. Aux guichets de Nelson et de Terrace, les agents de délivrance de permis n'étaient pas logés sous le même toit. Tous ceux qui ont employé les services de permis de ces trois guichets se sont dits hautement satisfaits (de 78 p. 100 à 100 p.100 étaient extrêmement ou fort satisfaits). À Courtenay-Comox, 89 p.100 jugeaient que les services de permis avaient amélioré la qualité de la garde et, à Nelson et Terrace, les proportions correspondantes se sont établies à 75 p.100 et 40 p.100, respectivement.

En décembre 1998, on a mené une enquête auprès des exploitants titulaires de permis inscrits aux guichets uniques. On a demandé aux exploitants de garderies familiales s'ils avaient récemment quitté le secteur non réglementé et si la présence du guichet unique avait influé sur ce changement. Dans l'ensemble, la moitié environ avaient obtenu le permis « assez récemment » (49 p.100, 40 p.100 et 60 p.100 respectivement à Courtenay-Comox, à Nelson et à Terrace). Une faible proportion d'entre eux attribuaient leur passage au secteur des garderies autorisées par permis à la présence d'un guichet unique (23 p.100 à Courtenay-Comox et 17 p.100 à Nelson et Terrace).

D'après les résultats d'une enquête menée auprès des exploitants, les proportions de ces derniers qui utilisaient les divers services du guichet unique (données d'ensemble pour les guichets de Nelson, Terrace et Courtenay-Comox) étaient les suivantes :

- 99 p. 100 pour les bulletins d'information;
- 90 p. 100 pour les visites à domicile;
- 85 p. 100 pour les services d'aiguillage;
- 83 p. 100 pour l'information sur les ressources;
- 82 p. 100 pour les consultations;
- 78 p. 100 pour les prêts de jouets et de matériel;
- 67 p. 100 pour la formation et les ateliers;
- 64 p. 100 pour l'information sur les subventions;
- 61 p. 100 pour l'information sur les permis;
- 47 p. 100 pour les services de maillage avec les autres exploitants;
- 43 p. 100 pour les services de bibliothèque.

Le degré général de satisfaction à l'égard de ces services dépassait les 80 p. 100, sauf les services de bibliothèque (78 p. 100). Si on prend l'ensemble des services à l'exclusion des visites à domicile et des services de bibliothèque, on constate que plus de 80 p. 100 des exploitants voyaient dans les services obtenus un facteur d'amélioration de la garde. Les services dont on percevait le plus l'incidence sur des services de garde de qualité étaient les suivants : services de formation-ateliers (94 p. 100), services de consultation (94 p. 100) et services de maillage (92 p. 100).

Les résultats d'une enquête auprès des exploitants utilisateurs du guichet unique de Courtenay-Comox révèlent que 94 p. 100 des intéressés déclaraient avoir appris à mieux connaître les services de garde de leur localité grâce à leurs contacts avec ce guichet. Les aspects jugés les plus importants étaient les suivants : ressources disponibles, information sur les normes et les règles de délivrance de permis et régimes de subventions disponibles. On s'attendait à ce que cette meilleure connaissance donne lieu à une utilisation accrue de l'information, des ressources et des subventions par les exploitants avec pour conséquence un accroissement de la qualité des services de garde.

Le guichet unique de Vancouver a voulu recourir à la formation comme moyen de stabilisation des capacités administratives des programmes de garde, le but étant en l'occurrence de mieux faire connaître aux intéressés le régime de subventions à la garde d'enfants. Une proportion de 39 p. 100 des exploitants sondés ont dit avoir participé à la formation assurée par le guichet unique pour voir comment les parents pouvaient demander la subvention provinciale; une autre proportion de 39 p. 100 l'ont fait pour se renseigner sur la facturation aux fins des paiements du régime de subventions.

## Projet relatif à un modèle régional de prestation de services et projets pilotes communautaires

Dans le cadre du Projet régional de gestion administrative (PRGA), on a assuré des services centralisés de recrutement de personnel de réserve et de bénévoles ainsi que des services de minicentre d'emploi. Il s'agissait d'alléger les charges administratives des garderies qui avaient besoin de personnel de remplacement ou de nouveaux employés ou qui désiraient recourir à des bénévoles. Grâce aux services de présélection et d'évaluation des titres de compétence des remplaçants, des employés et des bénévoles, les responsables du projet pilote ont permis aux exploitants de consacrer plus de temps aux autres aspects de l'exploitation de leur établissement. Un meilleur accès à des bénévoles présélectionnés, formés et motivés a encouragé les exploitants à faire appel au bénévolat, ce qui est de nature à soutenir la qualité des programmes de garde.

Ce que l'on a appelé le développement groupé dans deux régions extérieures desservies par le projet PRGA a mené à un programme d'achats de fournitures en vrac. Ce service a aidé à réduire le coût de l'exploitation des programmes de garde, contribuant ainsi à leur stabilité.

Les responsables du PRGA ont amélioré l'accès à l'information et aux compétences relatives à l'administration et à la gestion financière et générale des services de garde en organisant 17 ateliers d'administration et de gestion et en facilitant l'accès aux ressources financières et administratives. Grâce à ces activités, on prévoyait accroître la capacité des exploitants de s'occuper des finances, de l'administration et de la gestion de leurs activités, ce qui devait améliorer la stabilité de leurs services de garde.

Le Projet pilote relatif à un modèle régional de prestation de services de garde d'enfants à Vancouver (MRPSGEV) comportait deux grands volets : 1) Organisme de regroupement régional (ORR) et 2) trois projets pilotes communautaires. Les objectifs, les activités et les résultats attendus étaient propres à l'un et l'autre de ces volets.

Les moyens de maillage et de perfectionnement professionnel mis à la disposition des exploitants par l'Organe de regroupement régional ont accru les capacités des programmes de garde en administration et en gestion avec pour résultat une plus grande efficacité des systèmes et des pratiques adoptés dans ce grand domaine. L'ORR a su se mettre au service de ses membres dans leurs besoins de gestion et d'administration en organisant des ateliers, suscitant des possibilités de maillage et en assurant un partage des renseignements et des ressources, ce qui a amélioré les conditions de travail et aidé à accroître la qualité des programmes de garde.

La participation aux activités de l'ORR a permis de resserrer les liens entre les organismes de garde et entre les programmes d'un même organisme. Il s'est ainsi formé un réseau d'entraide des exploitants qui a contribué à la stabilité générale des programmes de garde.

L'ORR a produit des documents de référence sur les facteurs de viabilité des programmes. Il les a distribués aux organismes afin que ceux-ci puissent ainsi juger des forces et des faiblesses de leurs programmes.

Dans le Projet pilote du foyer de voisinage de Collingwood, on a voulu rapprocher les programmes centraux et satellites et raffermir les liens entre les programmes de garde de Collingwood et les autres programmes et organismes de garde, autre facteur de stabilité des services de garde. Dans le Projet pilote du foyer de voisinage de Kiwassa, il y a eu rapprochement des programmes réalisés sur place et hors centre et liaison de ce programme avec les autres services d'aide à la famille, renforçant ainsi la stabilité des programmes.

Les foyers de voisinage de Collingwood et de Kiwassa se sont dotés de politiques et de procédures écrites et ont adopté des méthodes uniformes de gestion pour ensuite les appliquer à l'ensemble de leurs programmes, d'où un gain de stabilité.

La centralisation des fonctions de gestion à Kiwassa a permis aux responsables du projet pilote de contrôler et d'améliorer efficacement la stabilité et la qualité des programmes de garde de l'établissement. L'uniformisation des pratiques de gestion à l'échelle de ces programmes a aidé à clarifier les tâches et les responsabilités du personnel et à améliorer la gestion financière des divers programmes. Elle a aussi facilité la tenue d'ateliers annuels. Le foyer de Kiwassa a intégré à son réseau une garderie qui avait fermé ses portes, ce qui a permis à cette dernière d'être à nouveau fonctionnelle et de préserver pour la collectivité des places nécessaires en garderie. L'établissement a également institué des systèmes de contrôle de tarification, des procédures de contrôle des inscriptions et un régime de surveillance budgétaire afin de stabiliser les divers programmes de garde et de mieux en garantir la viabilité.

Dans le Projet pilote sur les partenariats administratifs, on a aidé deux garderies autonomes à mieux s'intégrer à la communauté des services de garde et raffermi les liens entre les programmes réalisés dans l'un et l'autre de ces organismes, d'où une plus grande stabilité des programmes. Ces deux établissements indépendants ont adopté de fructueuses pratiques de gestion, dont un système de contrôle des inscriptions qui a diminué le nombre de places inoccupées, amélioré la viabilité financière et donc stabilisé les programmes de garde.

Dans le Programme régional de ressources et d'aiguillage sur les garderies (PRCRAG) réalisé au centre et dans la haute région de l'île de Vancouver, on a augmenté de plus de 15 p. 100 le nombre d'exploitants non réglementés inscrits de 1995 à 1998. Malgré un fort roulement des exploitants imputable à une crise économique dans le secteur, le PRCRAG a pu garder un nombre stable d'exploitants à son registre. Il a ainsi contribué à une stabilisation des services de garde disponibles.

Les artisans de ce programme ont accru de 92 p. 100 le nombre de visites de soutien-formation pendant cette période, ce qui a aidé à maintenir la qualité des programmes de garde. Ils ont également tenu plus de 50 ateliers chaque année et la demande de ressources spécialisées a excédé l'offre. L'enquête menée en 1997 auprès des exploitants inscrits révélait un haut niveau de satisfaction à l'égard des services fournis dans l'ensemble.

De 1996 à 1998, le PRCRAG a organisé 133 ateliers dans la région qui ont contribué à l'amélioration de la qualité des services de garde. Dans le cadre de son programme régional de formation, il a conçu un ensemble de modules types de formation à l'intention des conseillers. C'est à l'échelle locale que se sont faites la planification et la prestation de services de formation des exploitants, car on voulait que ces services soient adaptés aux besoins locaux et aux intérêts des exploitants, d'où un effet d'amélioration de la qualité.

Par ailleurs, les trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage de Grand Forks, de Smithers et de Williams Lake ont contribué à la stabilité et à la qualité des garderies locales grâce à la mise en commun des ressources (achats de fournitures en vrac, prêts de ressources de bibliothèque [jouets et matériel]).

Les centres de ressources et d'aiguillage destinent une vaste gamme de services d'information et de soutien aux exploitants et leur donnent notamment accès à une assurance collective en responsabilité civile à bas prix. Nombreux sont les exploitants des trois collectivités nouvellement servies qui ont tiré parti de ces services. On dénombre en moyenne plus de 1 600 prises de contact par les exploitants chaque année au centre de Smithers et 3 000 à celui de Williams Lake. Même dans une petite localité comme Grand Forks, le centre de ressources et d'aiguillage de Boundary reçoit quelque 1 200 communications d'exploitants tous les ans. La forte utilisation des services d'information et de soutien concourt à la stabilité et à la qualité des services de garde.

Sur une période de deux ans, le centre de Smithers a tenu 26 ateliers et cours auxquels ont participé 130 personnes au total. Au centre de Boundary, il y en a eu 17 avec 244 participants, dont 169 parents. Au centre de Williams Lake, on a compté 34 ateliers et cours auxquels ont assisté 378 participants en deux ans. Le programme permanent d'ateliers et de cours est bien établi comme facteur de qualité des services de garde.

On peut démontrer l'efficacité avec laquelle les centres de ressources et d'aiguillage favorisent la stabilité des services de garde en se reportant aux tendances d'inscription et de retrait des garderies. On a relevé une hausse nette du nombre d'établissements inscrits dans les trois centres malgré un mouvement appréciable de retrait tenant le plus souvent à des crises économiques à l'échelle locale. Les efforts incessants et concentrés de recrutement des centres de ressources et d'aiguillage ont eu un effet stabilisateur sur les registres et répertoires d'exploitants.

Le projet « Solutions locales aux besoins locaux » de Surrey s'est attaqué de trois manières aux entraves linguistiques et culturelles à la qualité des services de garde : il a donné de la formation aux exploitants (programme Bon Départ) en punjabi et en espagnol; il a produit et distribué un périodique sur la garde d'enfants en punjabi, en espagnol et en chinois; il a assuré un service d'interprétation et de traduction en hindi et en punjabi. La formation donnée en punjabi a sans doute contribué (mais on n'a pas mesuré l'incidence) à relever la qualité de la garde, principalement pour les propres enfants des participants, puisque la plupart de ces derniers n'avaient pas l'intention d'exploiter de service de garde. Par ailleurs, le périodique a eu pour effet d'accroître le nombre de prises de contact chez la clientèle du centre de Surrey.

Ce projet pilote a aussi contribué à l'amélioration de la qualité par le biais de deux autres services. D'abord, les services d'information destinés aux établissements de garde collective, préscolaire et parascolaire de Surrey ont fait augmenter le nombre de ces garderies qui utilisaient les services du centre, et notamment ses ateliers. En second lieu, une formation Bon Départ a été offerte en anglais aux exploitants qui optaient pour un milieu d'apprentissage moins structuré et moins cher. Toutefois, on est porté à croire que le coût et le caractère structuré ne représentaient pas un grand obstacle pour ces participants qui se seraient sans doute inscrits à un même programme de formation ailleurs.

Le Projet pilote des services de garde à domicile à 100 Mile House a rendu des services à un secteur des services de garde qui n'avait pas eu droit jusque-là à des services de soutien ni de formation structurée. Grâce au projet, on a amélioré la qualité de la garde par des mesures de présélection (notamment par des contrôles d'antécédents judiciaires et de santé), de formation, de visite de soutien et autres services offerts aux exploitants de services à domicile. On a constitué des trousses d'information qui ont aidé les parents et les futurs exploitants à bien comprendre en quoi consistait une garde de qualité.

On a aussi conçu et réalisé le programme de formation en sept modules « HomeWork » à l'intention de ces mêmes exploitants. L'exploitant devait achever le premier module avant de s'inscrire au centre de ressources et d'aiguillage. À la fin du projet pilote, 16 exploitants avaient terminé le premier module et 7 autres, tout le programme. On a offert des éléments d'incitation et de soutien à l'achèvement de la formation. De plus, on a établi un mécanisme de contrôle de sécurité et appris aux aidants à l'utiliser en cours de service à domicile, ce qui a permis aux exploitants de se rendre admissibles à l'assurance responsabilité. On a aussi relevé la qualité des exploitants par le biais de mesures de présélection (avec des contrôles d'antécédents judiciaires, de santé [tuberculose] et de références), de services à l'inscription (p. ex., visites de soutien, accès à des ateliers, questionnaire d'autoévaluation) et de contacts téléphoniques permanents avec les agents de projet. On a enfin essayé de mieux faire connaître les indicateurs d'un service de garde de qualité en produisant des trousses d'information destinées aux parents et aux exploitants.

Le Projet pilote d'inscription des services de garde non réglementés à Chilliwack a permis d'établir deux ensembles de normes de qualité relatives à la garde (normes imposées et normes recommandées) à l'intention des exploitants non réglementés. Au moyen des normes imposées, on voulait arrêter des critères d'inscription uniformes pour les exploitants. Quant aux normes recommandées, elles visaient les exploitants désireux d'accroître leur capacité d'assurer un service de grande qualité. Les exploitants non réglementés qui se conformaient aux normes recommandées pouvaient figurer au répertoire du centre de ressources et d'aiguillage à titre d'exploitants autorisés assurant un service supérieur à la qualité minimale donnant droit à l'inscription.

Dans ce projet pilote, on a conçu des instruments d'autoévaluation et d'évaluation par observateur. Ceux-ci aideront les exploitants à constater ce que leurs compétences comportent de points forts et de lacunes et à juger de la qualité du service.

On a établi des plans de formation individualisée à l'intention des exploitants non réglementés d'après les évaluations de leurs forces et de leur faiblesses. Les intéressés ont été heureux de constater que la formation correspondait collait à leurs besoins.

On a également dressé un cadre d'évaluation et de formation de ces mêmes exploitants grâce auquel on a pu accroître la qualité de la garde non réglementée. On a élaboré des politiques et des procédures d'inscription qui fournissent des renseignements détaillés aux centres de ressources et d'aiguillage pour les guider dans l'exercice des diverses activités et responsabilités aux fins du programme d'inscription du secteur non réglementé.

Les évaluations tant internes qu'externes démontrent que les services assurés par les exploitants non réglementés inscrits se sont améliorés du fait de la participation des intéressés au projet pilote. Plusieurs sources de données permettent de confirmer l'amélioration de l'ensemble des services de garde et de certains aspects des programmes non réglementés.

Dans le Projet d'encadrement des centres de ressources et d'aiguillage à Sooke, on a évalué le rendement et l'efficacité du jumelage de deux centres, l'un nouveau et l'autre ancien, en vue de favoriser une évolution rapide du premier. Au nombre des facteurs ayant concouru à la réussite de ce modèle d'encadrement, on compte les similitudes entre les collectivités et les clientèles des centres jumelés et les liens entre leurs conseils d'administration et leurs directeurs généraux. Les parents et les exploitants se sont déclarés hautement satisfaits du nouveau centre de ressources et d'aiguillage et des services assurés.

## Services de garde financés par l'État

Dans le cadre du volet des services de garde financés par l'État (SGFÉ), on a élaboré des programmes de formation pour les agents ministériels, les exploitants et les parents grâce aux efforts concertés dans ce domaine : partenariats avec le ministère de la Santé et le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Formation et de la Technologie (MESFT), séances de planification du personnel ministériel régional et colloques et ateliers lors des conférences des centres de ressources et d'aiguillage. On a conçu des normes et des pratiques pour le volet des SGFÉ et on a ainsi ménagé une uniformisation des mesures d'implantation et une amélioration de la qualité des services.

On a produit deux grands documents de référence sur les SGFÉ et on les a largement distribués pour favoriser la qualité des services financés par l'État. Le guide de soutien vise à aider les parents, les exploitants et les conseillers en SGFÉ à constater les besoins de soutien chez les enfants, ce qui ne peut qu'améliorer la qualité des services que reçoivent individuellement les enfants. Le guide-ressources « Meilleure accessibilité » est destiné à aider les comités directeurs des SGFÉ et le secteur des garderies à prendre des décisions éclairées quant à l'utilisation des fonds régionaux en vue d'adapter les milieux de garde et de les rendre plus accessibles aux enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire. On a évalué les deux guides et constaté qu'ils étaient utiles.

## 8.6 Réalisation de l'objectif fondamental II

Objectif fondamental II : amélioration de l'abordabilité pour les parents

Un certain nombre de projets pilotes de l'ISSG ont facilité l'accès des parents au régime de subventions à la garde d'enfants, d'où un gain d'abordabilité pour ces mêmes parents. Tous les guichets uniques ont ainsi aidé les parents à obtenir la subvention provinciale. Il faut bien dire que l'autre possibilité était de se rendre au « bureau du bien-être » du ministère des Ressources humaines (MRH). Les parents ont perçu les guichets uniques comme accueillants, «conviviaux » pour les enfants, commodes d'accès et souples dans leurs heures d'activité.

À Courtenay, les constants efforts du guichet en vue de mieux faire connaître le régime de subventions à la population et le caractère accueillant de ses bureaux ont fait considérablement augmenter le nombre de parents ayant demandé la subvention. Dans cette collectivité, les nouvelles autorisations du régime se sont accrues de 172 p. 100, alors qu'elles avaient baissé de 10 p. 100 ailleurs dans cette région administrative du MRH. À Nelson, les parents ont préféré demander la subvention en passant par le guichet unique au lieu de faire appel aux bureaux du MRH. L'agent d'aide financière a contribué largement à faire connaître l'existence de la subvention. Pourtant, la hausse des nouvelles autorisations du régime à Nelson, qui s'élevait à 9 p. 100, était pratiquement semblable à la hausse dans le reste de la région, laquelle s'établissait à 9,6 p. 100.

Plusieurs parents de Terrace ont appris l'existence du régime de subventions en se rendant au guichet pour obtenir des renseignements au sujet des services de garde. L'agent d'aide financière a fait la promotion du régime de subventions auprès de groupes normalement sous-utilisateurs comme les jeunes parents, les membres des Premières nations et la clientèle préscolaire. Les nouvelles autorisations du régime étaient en hausse de 16 p. 100 à Terrace, mais en baisse de 3 p. 100 ailleurs dans la même région administrative du MRH.

À Vancouver, on a mesuré séparément les taux d'utilisation du régime des secteurs sud-est et nord-est. Dans le premier secteur, les nouvelles autorisations ont diminué de 7 p. 100, mais ce chiffre comprenait une baisse de 14 p. 100 de l'obtention de la pleine subvention et une hausse de 65 p. 100 dans le cas de la subvention partielle. Dans le second secteur, on a relevé une augmentation générale de 28 p. 100 comportant un plus grand nombre de nouvelles autorisations pour la subvention partielle que pour la pleine subvention (taux respectifs d'accroissement de 95 p. 100 et de 23 p. 100).

Dans toutes les localités à guichet unique sauf à Courtenay (où les taux d'utilisation du régime ont le plus augmenté dans l'ensemble), les taux d'obtention de la subvention partielle ont plus progressé davantage que les taux correspondant à la pleine subvention.

La création des centres de ressources et d'aiguillage a aussi semblé avoir une incidence sur les taux d'utilisation du régime. De juin 1995 à mai 1998, le nombre de nouvelles autorisations s'est élevé tant à Smithers (40 p. 100) qu'à Williams Lake (19 p. 100). Ailleurs dans ces deux régions, les tendances ont été moins favorables, puisque les taux d'utilisation ont baissé de 5 p. 100 dans les environs de Smithers et présenté un gain relativement modeste de 6 p. 100 dans la région de Williams Lake. On peut donc penser que les centres de ressources et d'aiguillage ont eu un effet sur l'abordabilité en encourageant les parents à faire plus ample usage du régime de subventions à la garde d'enfants.

Dans le régime des SGFÉ, les parents paient aujourd'hui les services de garde. Le gouvernement provincial a institué un paiement de soutien de 107 $ en compensation du tarif de mise en garderie. Avec cette prestation, on visait au départ à améliorer l'abordabilité pour les parents. Le degré d'implantation de ce régime de prestations a varié selon les régions, de sorte qu'il n'est pas pleinement entré en vigueur partout. Les travailleurs sociaux qui administraient les paiements ont signalé que le nombre de familles qui demandaient la prestation avait beaucoup augmenté. Ils craignaient une montée des coûts du programme avec cette prolifération de demandes. Le 1er juin 1999, on imposait des critères de revenu pour le programme de prestations de 107 $, ce qui devait restreindre l'accès au régime, tout en rendant les services de garde plus abordables aux familles les plus démunies.

## 8.7 Réalisation de l'objectif fondamental III

Objectif fondamental III : amélioration de la disponibilité de services et promotion du choix parental quant aux services de garde convenant le mieux à la famille

Pour cet objectif, on a créé un cadre d'application comportant notamment : des améliorations d'infrastructure pour un soutien et un renforcement du réseau de garderies, rendant ces dernières plus réceptives aux besoins des parents; accessibilité accrue des services de garde; et meilleure intégration dans les services, qui se traduit par un enrichissement des choix qui s'offrent à ces mêmes parents.

### *Amélioration de la réceptivité*

En groupe de discussion au guichet unique de Courtenay-Comox, les gens ont dit que la coimplantation des services avait largement contribué à combler les lacunes des services, à combattre l'esprit de clocher et à améliorer la coordination et l'intégration, ce qui avait aidé à ménager une prestation harmonieuse des services. Logés sous le même toit, les partenaires ont appris à mieux se connaître les uns les autres et à mieux comprendre les apports des autres programmes à la communauté des services de garde. Les participants jugeaient aussi avoir amélioré leurs tâches, ayant plus de renseignements à donner aux clients. Pour leur part, les parents pouvaient en une seule visite obtenir l'information voulue, parce qu'ils pouvaient s'en remettre à un groupe d'agents qui connaissaient toutes les facettes de la garde d'enfants.

Les participants au groupe de discussion ont dit que la présence au guichet unique de l'agent de délivrance de permis, de l'agent d'aide financière et des travailleurs sociaux prêtait une physionomie humaine aux services gouvernementaux -- ce qui n'existait pas avant le regroupement -- et que les exploitants voyaient désormais les agents de permis de moins en moins comme des gendarmes et de plus en plus comme des partenaires.

Les parents qui ont répondu à un sondage de la clientèle au sujet du guichet unique de Courtenay-Comox ont déclaré dans une proportion de 94 p. 100 que le programme leur avait été utile. Presque tous (96 p. 100) disaient que ce dernier répondait à la plupart, voire à la totalité de leurs besoins; pour leur part, 88 p. 100 des parents exprimaient leur satisfaction à l'égard de la nature des services assurés par ce guichet.

On répond aussi aux besoins des parents en procurant aux exploitants les services de guichet unique qu'ils requièrent. À Courtenay-Comox, les exploitants se disaient fort satisfaits des services reçus. Plus de 80 p. 100 d'entre eux ont exprimé une très grande ou une grande satisfaction à l'égard de chacun des services. La proportion était de plus de 90 p. 100 pour les services suivants : bulletins d'information (100 p. 100), formation et ateliers (97 p. 100), information sur les ressources (97 p. 100), consultations (95 p. 100), information sur les permis (95 p. 100) et visites à domicile (90 p. 100).

À Courtenay-Comox, les membres de la collectivité ont participé aux ateliers et à d'autres activités. Le guichet unique a également su répondre aux besoins du milieu en prenant une part active à la réalisation du programme des services d'éducation de la petite enfance (SÉPE) du collège North Island. La salle de réunion a été mise à la disposition des groupes communautaires, qui l'ont occupée 84 fois pour des ateliers, des réunions et d'autres activités.

À Nelson, les gens ont indiqué en groupe de discussion que les services de dépannage offerts par leur guichet répondaient directement au besoin qu'éprouvait le milieu de disposer de services de garde à court terme ou en cas d'imprévu. Ils ajoutaient que le regroupement sous un même toit avait resserré les liens de travail entre les partenaires et appris à chacun à mieux comprendre les tâches d'autrui. Ces résultats avaient favorisé à leur tour l'accessibilité, l'abordabilité et la visibilité des services de garde, puisque les parents ne dépendaient plus des seuls agents d'aide financière pour se renseigner sur les subventions, pouvant obtenir de telles indications des préposés des centres de ressources et d'aiguillage et des guichets uniques. La clientèle avait plus rapidement et commodément accès à une mine de renseignements sur les questions de garde d'enfants. On avait réalisé une véritable soudure des services. Les parents pouvaient, en une seule visite à un guichet, obtenir tous les renseignements qu'ils désiraient plutôt que d'avoir à se rendre à plusieurs bureaux.

Les exploitants se disaient généralement satisfaits des services du guichet de Nelson, mais pas autant qu'on ne l'avait fait dans le cas du guichet de Courtenay-Comox. On marquait le plus de satisfaction pour les services suivants : information sur les permis (90 p. 100) et information sur les subventions (88 p. 100). On se disait le moins satisfait des services de maillage (60 p. 100) et de bibliothèque (65 p. 100). Dans le cas des autres services du guichet, le pourcentage de satisfaction variait de 70 p. 100 à 81 p. 100.

L'organisation de 42 séances de formation, ateliers et autres activités a aidé à répondre aux besoins plus généraux de la population de Nelson.

Au guichet de Terrace, les gens ont dit en groupe de discussion que les communications entre les partenaires logés sous un même toit avaient aidé à constater les tendances et les besoins nouveaux dans le milieu et à bien y réagir. Il y avait, par exemple, le programme destiné à combattre les effets des séparations et des divorces sur les enfants. Ces mesures avaient également aidé à établir un service de garde prolongée au profit des parents qui travaillaient par quarts.

Au guichet de Terrace, les exploitants ont démontré une haute satisfaction à l'égard des services reçus. Plus de 80 p. 100 d'entre eux étaient extrêmement ou fort satisfaits des divers services assurés, la seule exception étant les services d'information sur les permis (79 p. 100). Ils se disaient le plus satisfaits de la formation et des ateliers (100 p. 100), des

services de bibliothèque (100 p. 100), des bulletins d'information (96 p. 100) et des prêts de jouets et de matériel (95 p. 100).

Le guichet de Terrace a aussi voulu que les membres de la collectivité participent aux 50 ateliers, cours et autres activités qui avaient eu lieu les trois dernières années. La principale rencontre est le pique-nique annuel « Picnic in the Park », qui est organisé tant à Terrace qu'à Kitimat.

Par ailleurs, le guichet de Vancouver a fourni des services d'interprétation et produit divers documents multilingues en réponse aux besoins d'un grand nombre de parents et d'exploitants de la ville. Chez les parents, presque 500 personnes ont utilisé le service de traduction en deux ans et la demande augmente avec le temps. En deux ans, les responsables du programme ont distribué plus de 10 500 documents dans des langues autres que l'anglais aux parents (dont des affiches, des feuillets de renseignements, des brochures et des bulletins d'information), 5 500 aux exploitants et plus de 2 500 (langues autres que l'anglais) à d'autres fournisseurs de services en quête de renseignements. En recourant à des coordonnateurs de services aux parents rattachés aux foyers de voisinage, le guichet a aidé les parents à remplir les formulaires de demande de subvention dans un milieu familier et neutre.

Les exploitants ont exprimé une très vive satisfaction à l'égard des services du guichet unique de Vancouver. Plus de 90 p. 100 d'entre eux se sont dits fort ou extrêmement satisfaits de chacun des services suivants : traduction des documents d'information sur le guichet à l'intention des parents (100 p. 100), aiguillage des parents vers les services d'interprétation du guichet (100 p. 100), traduction des documents d'information sur les demandes de subvention à la garde d'enfants à l'intention des parents (96 p. 100), documents d'information en anglais sur le guichet à l'intention des parents (94 p. 100), documents correspondants sur les demandes de subvention (94 p. 100), formation des exploitants portant sur la façon dont les parents peuvent demander la subvention (92 p. 100) et sur la facturation aux fins du paiement de cette même subvention (90 p. 100). Le taux de satisfaction des exploitants était inférieur à 80 p. 100 pour un seul service, celui du renvoi des parents aux services d'information et d'aiguillage sur les garderies du guichet (79 p. 100).

Dans une enquête menée auprès des parents qui avaient utilisé les services offerts par le guichet de Vancouver, on a constaté qu'environ 39 p. 100 des intéressés avaient reçu ces services dans une langue autre que l'anglais. Toutefois, 13 p. 100 d'entre eux seulement ont déclaré que les services d'interprétation dont ils avaient besoin pour remplir le formulaire de demande de subvention étaient la principale raison pour laquelle ils avaient eu recours au guichet de Vancouver. C'est l'indice que, si les services multilingues étaient jugés utiles par plus du tiers de leurs utilisateurs, ce n'était pas la principale raison pour laquelle on avait recours au guichet. Les parents voyaient comme principaux avantages des services du guichet l'aide reçue au moment de remplir le formulaire de demande de subvention, les heures souples d'accueil et la proximité des bureaux (par rapport au domicile, à l'école ou au lieu de travail).

Le guichet de Vancouver a répondu aux besoins de la collectivité en constituant et en tenant à jour une base de données sur les demandes parentales au sujet des services de garde. Ce fonds d'information l'a aidé à constater les besoins nouveaux.

Les centres de ressources et d'aiguillage de Nelson, de Courtenay-Comox, de Terrace et de Vancouver ont été mieux en vue dans le milieu en raison de leur association avec les guichets uniques. Ainsi, les demandes de renseignements de la part des parents au guichet de Courtenay-Comox ont augmenté de 500 p. 100 (passant de 9 à 50-60 par mois). Au guichet de Vancouver, on a dénombré 12 000 prises de contact par les parents en 1998-1999, soit 60 p. 100 de plus que l'année précédente. Dans une récente enquête menée auprès des parents utilisateurs de ce guichet, on a constaté que plus de 90 p. 100 d'entre eux étaient fort (70 p. 100) ou assez (22 p. 100) satisfaits des services reçus.

## *Amélioration de l'accessibilité*

Le nombre de places (capacité) en garderie dans les régions desservies par des guichets uniques a varié au long des quatre

années de réalisation de l'ISSG. À Courtenay-Comox, le nombre de places autorisées en garderie familiale s'est accru de 198 p. 100 (passant de 98 en 1995-1996 à 292 en 1998-1999). Toutefois, le plus haut taux d'augmentation a été relevé en 1996-1997 avant la coimplantation, aussi pourrait-on difficilement penser que ce gain est attribuable au guichet unique. À Nelson, le nombre de places autorisées en garderie familiale a diminué de 12 p. 100 pendant les quatre années du projet pilote, alors que le nombre de places dans le secteur non réglementé augmentait de 47 p. 100 (passant de 30,5 à 45). Cette progression a débuté un an après le regroupement. À Terrace, le nombre de places autorisées en garderie familiale a diminué de 4,7 p. 100 avec un très net recul la troisième année du projet. Le nombre de places en garderie non réglementée a doublé, passant de 6 à 12. Dans ce cas, la progression a commencé six mois après le regroupement. À Vancouver, le nombre de places s'est accru de 19,6 p. 100 dans les garderies familiales autorisées (on observe une croissance soutenue depuis janvier 1996); il a plus que doublé dans les garderies non réglementées (passant de 76,8 à 169,8) pendant les trois années et demie de réalisation du programme de guichet unique.

Le nombre de prises de contact par les parents a largement augmenté aux quatre guichets uniques. À Courtenay-Comox, il s'agit d'une poussée de 200 p. 100 qui s'est amorcée l'année précédant la coimplantation. Une fois le guichet en service, on a observé une baisse, puis une remontée vers le sommet. À Nelson, le nombre de contacts par les parents a lui aussi beaucoup augmenté (33 p. 100) pendant les trois années où on a recueilli des données. À Terrace et à Vancouver, il s'est respectivement accru de 14,5 p. 100 et 15,5 p. 100 pendant les projets de guichet unique. Il ressort des données tirées des entrevues et des groupes de discussion que les activités de projet qui ont mené au regroupement en guichet unique ont très nettement joué comme facteur dans la multiplication des prises de contact par le groupe des parents.

Chaque guichet unique ne s'est pas contenté d'améliorer l'accessibilité en augmentant le nombre de places disponibles et en répondant à un plus grand nombre d'appels de la part des parents, puisque les divers guichets se sont aussi dotés d'une mission particulière. À Courtenay-Comox, on s'est notamment employé à rendre les services d'évaluation, de thérapie et de traitement plus accessibles aux enfants qui, dans la collectivité, ont besoin d'un soutien supplémentaire. Les trois années du projet, le nombre d'enfants utilisateurs de ces services a augmenté, passant de 100 la première année à 150 la deuxième et à 231 la dernière année.

À Nelson, on s'est attaché à l'établissement et au maintien d'un très bon service de dépannage en garde de courte durée, le milieu ayant manifesté que c'était là un besoin important pour lui. Le guichet de Nelson a aussi réalisé une vidéo sous le titre « Improving Access to Child Care », qui a servi à des présentations dans les centres commerciaux ou auprès de nombreux groupes de parents (p. ex., conseils de parents en milieu scolaire, groupe d'entraide parentale) pour accroître la visibilité des services de garde dans cette collectivité.

Au guichet de Vancouver, on a voulu avant tout servir les parents dont l'anglais n'était pas la langue première. En deux ans, on a distribué 21 944 documents (affiches, feuillets de renseignements, brochures et bulletins d'information) aux parents, dont 10 551 dans des langues autres que l'anglais. La documentation se présentait en neuf langues. Le nombre de demandes individuelles présentées par des parents vancouverois pour des services d'interprétation a augmenté au fil des ans, passant de 163 en 1996-1997 à 319 en 1997-1998.

Au guichet de Terrace, on a plutôt songé à créer un « centre familial » où on trouverait des services multiples et des possibilités d'aiguillage. L'agent d'aide financière a fait la promotion du régime de subventions par le biais des visites d'information rendues à de nombreux groupes normalement sous-utilisateurs, comme ceux des jeunes parents, des membres des Premières nations et de la clientèle préscolaire.

Les enquêtes sur la satisfaction confirment que les parents étaient d'avis que les projets de guichet unique avaient rendu les services de garde plus accessibles. Ainsi, à Courtenay-Comox, les parents ont dit que, pouvant s'adresser sur place à un agent d'aide financière et à un travailleur social du MEF, ils avaient davantage accès à des services de garde de qualité. À Vancouver, les parents ont évoqué comme grand avantage du guichet unique un meilleur accès aux services grâce à une plus grande souplesse au moment de prendre des rendez-vous.

Les responsables du projet PRGA ont mené trois enquêtes sur les places inoccupées en garderie dans autant de secteurs de North Shore sur une période de huit mois. Ils se sont enquis des principales raisons de cette sous-utilisation pour ainsi dégager un profil de disponibilité pour les diverses catégories de services de garde dans chaque secteur. Fort de cette information à jour sur les places inoccupées, on a pu aiguiller les parents avec plus de précision et élargir leur choix quant aux milieux de garde.

Le foyer de voisinage de Kiwassa a établi une garderie à l'hippodrome d'Hastings pour offrir un meilleur accès aux services de garde aux familles qui travaillaient à la piste et qui avaient particulièrement besoin d'un service de garde prolongé assuré sept jours par semaine.

Le nombre total de places inscrites en garderie a beaucoup augmenté ces trois dernières années dans les trois centres de ressources et d'aiguillage récemment créés. Au centre de Smithers, la capacité d'accueil s'est accrue de 271 p. 100 et le nombre de places est passé de 96 à 356. À celui de Williams Lake, l'augmentation a été de 67 p. 100 (de 438 à 733 places). Enfin, au centre de Boundary, le nombre de places s'est élevé de 82 p. 100, passant de 109 à 198. Ces gains de capacité rendent les services de garde plus accessibles aux parents.

Grâce aux activités de ces trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage, les parents ont aujourd'hui accès à un plus large éventail de services de garde. Dans les trois collectivités visées, au moins 92 p. 100 des exploitants se sont dits plutôt ou très satisfaits des services de ressources et d'aiguillage. C'est l'indice que ces centres répondent à leurs besoins.

À Smithers, il n'y avait pas de services de garde préscolaire ni de garde à domicile avant qu'on n'y installe un centre. À Williams Lake, on trouve aujourd'hui des installations qui prennent en charge les enfants, et les garderies inscrites sont maintenant plus nombreuses dans les localités des régions desservies par les centres de Williams Lake et de Boundary.

Le centre de Boundary a répondu au besoin d'une meilleure éducation et sensibilisation des parents au sujet des services de garde en distribuant largement un bulletin d'information à ces mêmes parents et en organisant des ateliers thématiques à leur intention. Le bulletin parvient aujourd'hui par la poste à plus de 250 familles.

Réagissant à l'hésitation perçue chez certains exploitants à accepter des enfants bénéficiaires du régime de subventions et s'efforçant d'améliorer l'accès des parents utilisateurs du régime aux services de garde, le centre de ressources et d'aiguillage de Smithers a tenu un atelier sur les subventions à l'intention des exploitants.

Récemment, il a étendu la prestation de ses services aux garderies des réserves des Premières nations. L'accroissement des services destinés aux exploitants en milieu autochtone sera un point de mire pour l'avenir dans ce centre. À Williams Lake, le centre est déjà en contact avec sept bandes et certains services sont actuellement fournis aux garderies des réserves. La stratégie d'intervention en milieu autochtone du ministère de l'Enfance et de la Famille prévoit un accès équitable à l'ensemble de ses services pour toutes les collectivités de Colombie-Britannique, et notamment pour les réserves autochtones.

Au centre de Boundary, on s'intéresse aux doukhobors, qui forment un important groupe dans la collectivité. La coordonnatrice du centre a aidé une éducatrice du niveau préscolaire à inclure des activités en russe dans son programme en traduisant des chansons et autres thèmes d'intervention dans cette langue, et ce, par souci de mieux se mettre à l'écoute des besoins des familles de la région et de mieux accueillir ce groupe culturel.

Dans le Projet des services de garde d'enfants en milieu rural, on a donné accès à des services de garde sûrs, abordables et souples en permettant aux parents d'accéder à l'emploi saisonnier dans les industries fruitière et touristique de la région

d'Okanagan Sud-Similkameen dans le sud de la province.

Dans le projet OPTIONS de Surrey, on a produit et distribué en plusieurs langues des documents sur les services de garde. Cette documentation a mis plus à la portée des parents l'information sur les types de services de garde et les grands facteurs à prendre en considération dans le choix de services de qualité. Les responsables ont distribué 36 000 exemplaires de leur périodique en anglais, en punjabi et en espagnol. Ils destinent également 11 000 exemplaires à la communauté chinoise.

Ils ont su répondre aux besoins des parents en leur procurant des services d'interprétation et de traduction, ce qui a facilité aux parents dont l'anglais n'est pas la langue première la tâche de se renseigner sur les services de garde et les exploitants.

La formation donnée en punjabi et en espagnol (comme on prévoit le faire) est de nature à rendre les services de garde multiculturelle ou culturelle plus accessibles aux parents. C'est une façon de rapprocher les services des besoins parentaux. La formation a rendu plus accessibles aux stagiaires les services de soutien pouvant leur permettre de faire carrière dans le secteur des garderies.

L'extension des activités de ressources et d'aiguillage de Surrey aux services de garde collective, préscolaire et parascolaire donne davantage accès aux parents à une diversité de services susceptibles de répondre à leurs besoins.

Dans le Projet des services de garde à domicile à 100 Mile House, on a constitué et tenu à jour un registre des exploitants de services à domicile et fourni des services d'aiguillage aux parents, d'où une meilleure accessibilité de la garde à domicile pour les familles qui exigent ou privilégient un tel service. Les artisans de ce projet se mettent au service des parents qui travaillent par quarts, en horaire prolongé ou en saison.

Le Projet des services de garde à domicile a établi des procédures permettant aux exploitants de cette catégorie de services d'être admis à un régime d'assurance collective en responsabilité civile à bas prix par l'intermédiaire du centre des ressources et d'aiguillage. Les responsables ont non seulement recruté, formé et inscrit des exploitants, mais aussi mis en place un mécanisme de présélection et d'aiguillage par lequel ils avaient en septembre 1998 répondu à 90 p. 100 des demandes de garde à domicile des parents et aiguillé les intéressés en conséquence. Ils ont établi et clarifié les grandes questions relatives au rôle d'employeur des parents qui embauchent des gardiens ou gardiennes à domicile.

Le Programme régional de ressources et d'aiguillage sur les garderies (PRCRAG) a amené les exploitants non réglementés à prévoir des horaires de garde souples. C'est ainsi que les parents ont joui d'un meilleur accès à un service prolongé de 24 heures et d'un service de garde de dépannage. Les responsables de ce projet ont non seulement répondu aux demandes de deux localités de North Island, mais ont aussi organisé des visites sur demande de groupes de divertissement à l'intention des exploitants, des parents et des enfants. Ces services ont été très populaires, ce qui devait inciter quatre autres localités de la région à se doter de groupes semblables.

Le nombre de localités desservies par ce projet est passé de 34 en 1996 à 46 en 1998. Elles occupent tout le centre et le nord de l'île de Vancouver et des parties de la Sunshine Coast. Il y a des conseillers à l'oeuvre dans six localités. On estime qu'il en coûterait environ 40 p. 100 de plus pour servir la région par l'entremise de centres de ressources et d'aiguillage locaux au lieu d'appliquer un modèle régional de prestation de ces services.

Le PRCRAG a créé un service téléphonique sans frais afin que les parents de toute la région, aient un meilleur accès aux services d'aiguillage sur les garderies. Le nombre d'aiguillages de parents a augmenté de 30 p. 100 de 1996 à 1998.

Le Projet pilote des services de garde à l'intention des parents aux études a aidé à réduire les problèmes qui se posent aux parents fréquentant trois des établissements postsecondaires de la province et ayant besoin de services de garde. Une

enquête sur la satisfaction des parents a révélé que, dans tous les cas, les personnes interrogées portaient un jugement très favorable sur le programme et ses services.

Par ailleurs, le Projet pilote de garde familiale Oaklands a transformé deux logements désignés de la coopérative d'habitation Oaklands en services autorisés de garde familiale. Les responsables ont réalisé une vidéo et un guide et organisé des ateliers dans cinq collectivités pour aider les gens à se doter d'installations semblables dans de nouveaux quartiers d'habitation.

### *Universalité*

Les guichets uniques ont facilité l'universalisation des services de garde en produisant de la documentation et en tenant des ateliers sur les services financés par l'État. À Courtenay-Comox, on a notamment visé à accroître l'accès des enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire aux services locaux d'évaluation, de thérapie et de traitement. Dans une enquête auprès des utilisateurs du milieu, on a constaté que l'information et les ressources le plus souvent offertes à ce guichet avaient à voir avec le régime des SGFÉ. Pendant les trois années du projet pilote, le nombre d'enfants de la collectivité ayant utilisé les SGFÉ devait passer de 100 la première année à 150 la deuxième, puis à 231 la dernière année.

Au guichet de Smithers, on a facilité les rencontres interorganismes qui ont permis à l'équipe des SGFÉ et aux partenaires communautaires d'en venir à une compréhension commune du dossier et les ont aidés à établir de fructueuses relations de travail. Le passage au nouveau régime s'en est trouvé favorisé à Smithers et, de ce fait, l'universalisation des services de garde.

Les responsables du projet OPTIONS à Surrey ont réalisé divers programmes de garde donnant accès à des jouets, à du matériel et à d'autres ressources pour les besoins des enfants exigeant un soutien supplémentaire, appuyant ainsi l'amélioration des services sur le plan de l'intégration.

Les 49 comités directeurs des SGFÉ sur le territoire provincial ont étudié avec les agents ministériels les façons d'implanter le nouveau régime à l'échelle locale. On a tenu des tribunes communautaires sur les services financés par l'État pour ainsi former une vision et un plan d'action locaux rattachés à l'universalisation des services de façon à répondre aux besoins locaux. Le MEF a facilité par une suite de téléconférences le rapprochement entre la démarche de planification communautaire et la vision d'ensemble de la province dans ce domaine. C'est ainsi qu'ont vu le jour dans la plupart des régions de la province des modèles de services de garde universels bien soutenus.

Le nombre d'enfants utilisateurs de ces services s'est accru, passant approximativement de 3 000 en 1994-1995 à 5 600 en 1998-1999. On sait aujourd'hui mieux appuyer les enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire. Au début du passage au nouveau régime, on dénombrait 35 programmes de consultation et 60 conseillers en SGFÉ. En décembre 1998, on en comptait respectivement 50 et 125.

## 8.8 Examen : réalisation des trois objectifs fondamentaux de l'ISSG

Dans cette section, nous avons voulu examiner dans quelle mesure les projets de l'ISSG épousaient l'orientation générale des services de garde en Colombie-Britannique, qui consistait à créer et à soutenir des services abordables, accessibles et de qualité. Nous y avons présenté dans leurs grandes lignes les résultats de l'évaluation-bilan effectuée au niveau des projets afin d'établir comment et à quel point ceux-ci ont atteint les trois objectifs fondamentaux rattachés à l'initiative.

On peut résumer les éléments de réalisation de ces objectifs en abordant un certain nombre de thèmes qui ressortent des

divers projets pilotes.

1. **Sur le plan de l'amélioration de la stabilité et de la qualité des installations et des services, les thèmes suivants se dégagent :**
    1. La croissance rapide des trois derniers centres de ressources et d'aiguillage, la réussite du Projet régional de ressources et d'aiguillage et l'efficacité des guichets uniques démontrent toutes le rôle primordial que jouent les centres de ressources et d'aiguillage dans l'établissement et l'appréciation de services de garde de qualité à l'échelle locale. Le plus souvent, les responsables de ces projets pilotes ont vu augmenter le nombre d'exploitants inscrits et de places en garderie, l'utilisation des ressources spécialisées et le nombre de prises de contact par les parents et les exploitants. Dans le cas des projets de guichet unique, on constatait un haut niveau de satisfaction à l'égard des services de permis et de subventions. Dans tous ces projets, on a organisé un grand nombre de cours et d'ateliers.
    2. Les projets pilotes de l'ISSG ont démontré l'importance de la formation dans l'amélioration de la stabilité et de la qualité et mis en évidence des façons de rendre cette formation plus efficace pour les exploitants. On se trouvera à optimiser cette efficacité si les centres de ressources et d'aiguillage parviennent à écarter les diverses entraves à une participation aux activités de formation et les obstacles de pratique qui subsistent une fois la formation terminée. Il peut s'agir de problèmes d'ordre linguistique comme à Surrey, de problèmes de connaissance des critères de qualité comme à 100 Mile House (parents et exploitants des services de garde à domicile) ou de problèmes liés aux particularités des besoins locaux de formation comme dans le PRCRAG. La formation sera d'ailleurs plus efficace si on est en mesure de convenir de normes de formation et de concevoir et d'employer des instruments d'évaluation, ce que démontre éloquemment le Projet d'inscription des services de garde non réglementé à Chilliwack.
    3. Le partage des renseignements, des responsabilités et des ressources vient améliorer la qualité et la stabilité des programmes et des services. Dans tous ses volets (ORR, foyers de voisinage de Collingwood et de Kiwassa et Projet pilote sur les partenariats administratifs), le projet MRPSGEV s'est employé à expérimenter cette idée de base avec succès. Quant au projet PRGA, il a démontré l'avantage administratif que l'on peut tirer de services centralisés de recrutement de personnel de réserve et de bénévoles et de services centraux d'emploi. Tant dans ce projet que dans les trois projets de centres communautaires de ressources et d'aiguillage, on a rendu les programmes plus stables grâce aux avantages financiers découlant d'achats en vrac, de prêts de ressources (jouets et matériel) de bibliothèque et d'un accès à de l'assurance collective en responsabilité civile à bas prix.
    4. Les projets ont aussi montré que la prestation de nouveaux services peut avoir une incidence à long terme sur les services existants. Les services ciblés (garderies familiales non réglementées ou avec permis, par exemple) peuvent être aussi efficaces et appréciés à plus grande échelle, d'où des gains de qualité pour toutes les catégories de services de garde. Ainsi, les services extérieurs rendus par les responsables du programme OPTIONS aux exploitants de services de garde en établissement à Surrey ont été si bien accueillis que le centre de ressources et d'aiguillage a dû réaménager ses services en mettant davantage l'accent sur les ateliers qui semblaient intéresser ce nouveau groupe d'utilisateurs. Dans le Projet des services de garde à domicile, la décision de contrôler la disponibilité des exploitants de cette catégorie a fait en sorte qu'on a dû consacrer plus de temps à ces services de garde qu'aux autres, phénomène qui a eu des répercussions sur l'ensemble des services de garde.
2. **Sur le plan de l'abordabilité pour les parents, le thème suivant se dégage :**

    1. Les responsables des projets se sont penchés sur la question de l'abordabilité pour les parents en faisant des efforts pour augmenter le recours au régime de subventions chez les parents (information sur les critères d'admissibilité et la façon de remplir les formulaires de demande). C'est peut-être grâce à ces efforts que le taux d'utilisation du régime a augmenté à Courtenay-Comox, à Terrace, dans la partie nord-est de Vancouver, à Williams Lake et à Smithers par rapport aux localités environnantes. Si on a fait plus ample usage du régime dans les localités desservies par des guichets uniques, c'est en partie à cause de l'atmosphère accueillante, de l'accès commode et des heures souples d'activité caractéristiques de ces

guichets. Dans le Projet des services de garde d'enfants en milieu rural, on a également réussi à rendre les services de garde plus abordables aux parents en aidant ceux-ci à remplir les formulaires de demande de subvention.

Dans un certain nombre de projets, on s'est rendu compte que, même en disposant de services plus efficaces, on ne pouvait faire en sorte que les services de garde soient plus abordables pour les parents. Le tarif pratiqué correspond à 80 p. 100 de la subvention reçue par les parents. Pour les 20 p. 100 qui restent, les fonds aident simplement les garderies à rester à flot plutôt qu'à abaisser le tarif qu'ont à acquitter les parents.

3. **Sur le plan de l'amélioration de la disponibilité des services et de la promotion du choix parental quant aux services de garde convenant le mieux à la famille, les thèmes suivants se dégagent :**
    1. Les responsables des projets pilotes de guichet unique sont parvenus à améliorer la réceptivité à l'égard des besoins des parents, en raison des facteurs suivants :
        - prestation plus intégrée, plus commode et à visage plus « humain » des services au secteur des garderies grâce à la coimplantation;
        - prestation de services multilingues dont interprétation et traduction) et création et distribution d'un large éventail de documents en diverses langues.
    2. Les trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage ont assuré un service local que pouvaient appeler ou visiter les parents pour avoir accès à toute une gamme de renseignements et de services relatifs à la garde d'enfants. En matière de choix de services de garde de qualité, les parents ont bénéficié de la tenue d'un registre de garderies et de services.
    3. On doit les gains d'accessibilité des services obtenus par les projets pilotes à divers facteurs :
        - on a travaillé avec les exploitants et les parents en respectant les particularités culturelles et linguistiques;
        - on a accru la capacité des garderies autorisées par permis et des garderies non réglementées inscrites dans les collectivités;
        - on a contrôlé les places disponibles en garderie comme dans le PRGA;
        - on s'est déplacé régulièrement dans les localités éloignées pour maintenir le contact;
        - on a facilité les communications le plus possible (services téléphoniques sans frais, par exemple);
        - on a axé les nouveaux services sur les besoins importants constatés dans les collectivités (p. ex., services aux enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire à Courtenay-Comox, services de dépannage à Nelson, services aux travailleurs agricoles saisonniers);
        - on s'est rendu compte que, pour créer des services et faire en sorte que la population les utilise, il fallait du temps, de la patience et de la persévérance.
    4. On doit le succès qu'ont connu les projets pilotes de l'ISSG sur le plan de l'universalisation des services de garde aux facteurs suivants :
        - on a mis l'accent sur les besoins locaux, si bien que chaque localité de la province a pu planifier et opérer le passage au régime des SGFÉ en s'en tenant à la fois à sa propre optique locale et à la vision d'ensemble de la province;
        - d'autres organismes s'occupant de services au secteur des garderies, et plus particulièrement les centres de ressources et d'aiguillage et les établissements d'enseignement postsecondaire, ont facilité le passage au nouveau régime en fournissant de l'information, des ressources et de la formation;
        - la coordonnatrice des mesures de transition vers les SGFÉ a su faire preuve de leadership et de diligence.

## 8.9 Résumé

L'ISSG a été l'occasion d'expérimenter des modes nouveaux et novateurs de prestation de services de garde en collaboration avec les familles, les exploitants et les collectivités. Tous les projets pilotes et les activités des SGFÉ ont été conçus dans le cadre des objectifs fondamentaux rattachés à l'ISSG qui sont énoncés dans l'accord de contribution Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ». Ces objectifs découlaient d'une vision provinciale des services de garde, alors qu'on envisageait de créer et de soutenir des services abordables, accessibles et de qualité permettant aux parents d'accéder à la formation et à l'emploi pour le soutien de leur famille.

Les responsables des projets pilotes ont entrepris diverses démarches en vue d'améliorer la stabilité et la qualité des installations et des services de garde. Il y a eu des gains de stabilité grâce à un meilleur accès aux ressources et au matériel, à des achats en vrac et à l'obtention d'une assurance collective en responsabilité civile à bas prix, autant de mesures qui ont allégé les charges administratives et concouru à la stabilité des programmes de garde. La qualité de ces mêmes programmes s'est accrue surtout en raison des vastes activités de formation, des mesures de maillage et de l'augmentation des services de soutien reçus. Les parents de même que les fournisseurs ont eu davantage accès à l'information et aux services par le biais des guichets uniques. Dans plusieurs des projets pilotes MRP-PPC, on a créé des ressources et des services qui ont relevé la qualité générale du réseau de garderies.

On a réussi à rendre les services de garde plus abordables aux parents principalement en leur offrant un meilleur accès au régime de subventions à la garde d'enfants. À Courtenay et Terrace où on a installé des guichets uniques et à Smithers et Williams Lake où on a créé des centres de ressources et d'aiguillage, le nombre d'autorisations du régime a augmenté par rapport à son taux d'utilisation ailleurs dans ces régions.

On a accru la disponibilité des services et promu le choix parental pour ce qui est des services de garde grâce aux activités d'un certain nombre de projets pilotes. Les guichets et les nouveaux centres de ressources et d'aiguillage ont rendu le réseau de garderies plus réceptif aux besoins, ce qui a enrichi les choix parentaux en matière de services de garde. Le nombre de places en garderie s'est accru dans maintes localités à cause des projets. Ainsi, les parents ont joui d'un meilleur accès à ces services et ont eu plus le choix au moment de privilégier ou d'exiger des services en particulier.

Le projet des SGFÉ a rendu les services de garde plus universels, universalisation facilitée par un certain nombre de projets pilotes. Le régime des SGFÉ a élargi les choix de la majorité des parents dans le domaine de la garde d'enfants, et plus particulièrement dans le cas des enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire.

Individuellement, les projets pilotes et les activités des SGFÉ ont aidé à réaliser au moins un des objectifs fondamentaux de l'ISSG consistant à accroître la stabilité et la qualité des installations et des services, à rendre les garderies plus abordables aux parents ainsi qu'à améliorer la disponibilité de services et à promouvoir le choix parental quant aux services convenant le mieux à la famille. En réalisant ces objectifs, les projets pilotes ont bâti sur une vision commune des services de garde en Colombie-Britannique.

L'ISSG a été l'occasion de mettre à l'essai et d'évaluer des modèles novateurs de prestation de services de garde qui éclaireront les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux sur la place que tient la garde des enfants dans le régime de sécurité sociale.

TABLE DES MATIERES

## Section 9 - Réalisation des objectifs : mise à l'essai et évaluation de modèles

## de prestation de services en vue d'explorer de nouvelles orientations en matière de politiques et de programmes

## 9.1 Aperçu

Dans le cadre de l'ISSG, on a fait l'essai dans toute la province de modèles nouveaux et novateurs de prestation de services de garde communautaires. Cette initiative a été l'occasion d'étudier et d'évaluer de tels modèles appelés à servir de base aux futurs travaux d'élaboration de politiques et de programmes de garde en Colombie-Britannique comme ailleurs au Canada. Dans cette section, nous examinerons dans quelle mesure l'initiative a justement permis cette expérimentation et cette évaluation de modèles de prestation pour une étude prospective des axes des politiques et des programmes.

## 9.2 Initiative stratégique des services de garde

Tous les projets financés dans le cadre de l'ISSG épousent la vision que s'est formée la province des services de garde et s'appuie sur les principes suivants (entente fédérale-provinciale sur l'ISSG, annexe A) :

- des services de garde de qualité sont un moyen primordial d'assurer un sain développement de l'enfance et l'accession des parents au travail; ils doivent faire partie intégrante de la planification, de la conception et de la réalisation des programmes à l'enfance et à la famille;
- sans égard à leur culture, à leurs capacités ni à leur situation socio-économique, les enfants doivent jouir des mêmes droits et possibilités d'épanouissement; les programmes doivent être sensibles aux différences sociales, culturelles et linguistiques entre les familles;
- dans l'élaboration de programmes de garde, la collectivité doit être le foyer de décision et d'intervention; les parents et les collectivités ont un rôle à jouer dans la planification, l'élaboration et l'exécution des initiatives.

L'ISSG comportait trois volets qui s'inspiraient de la vision provinciale des services de garde et qui devaient servir de cadre à l'établissement de projets pilotes et de plans de transition vers des SGFÉ adaptés aux conditions locales. Sachant que les besoins en garde d'enfants étaient susceptibles de varier selon les localités, les autorités provinciales ont demandé aux organismes communautaires de présenter des propositions de projet aux fins de l'ISSG après consultation du milieu. De cette orientation sont nés divers projets pilotes uniques dans le cadre desquels on devait expérimenter des modèles de prestation de services de garde en fonction de la diversité des besoins locaux. Il faut ajouter que l'ISSG a ménagé une période de transition aux collectivités pour qu'elles mènent à bien une démarche de planification de la transition vers des services de garde universels conformes aux SGFÉ. L'initiative a été l'occasion d'étudier un éventail de modes de prestation de services répondant aux besoins communautaires.

## 9.3 Mise à l'essai et évaluation de modèles de prestation de services

## 9.3.1 Guichets uniques

L'ISSG a représenté un exercice complexe pour plusieurs raisons, dont la moindre n'était pas l'adoption d'une démarche communautaire de planification, de conception et d'exécution. L'élaboration commune d'un modèle pour les guichets uniques a pris des formes différentes dans les quatre localités où on a réalisé des projets pilotes.

Les quatre guichets uniques installés à Terrace, à Courtenay-Comox, à Nelson et à Vancouver étaient là pour répondre aux

besoins particuliers de ces localités. Les services assurés par les divers guichets variaient selon les ressources et les besoins locaux. En règle générale, ils devaient s'agir de guichets centraux où 1) les familles pourraient se faire renseigner et aider dans le choix de services et l'obtention de subventions à la garde d'enfants et recevoir de l'information sur les permis et où 2) les exploitants auraient droit à des services de soutien et d'information pour la délivrance de permis, la formation et les autres services au secteur des garderies. On s'attendait à ce que les guichets uniques améliorent l'abordabilité et l'accessibilité des services de garde aux parents et les services de soutien aux exploitants de façon à améliorer la qualité de la garde. On prévoyait en outre qu'ils accroîtraient la visibilité des services de garde et favoriseraient la coordination et la planification des services du secteur dans les collectivités.

Guichet unique de Terrace

Au guichet de Terrace, on a mis à l'essai divers services dispensés aux familles, aux exploitants et à la population en regroupant l'agent de ressources et d'aiguillage et l'agent d'aide financière (AAF) du ministère des Ressources humaines (MRH). Aux premiers stades de planification du projet, on voulait aussi loger sous le même toit l'agent de délivrance de permis du ministère de la Santé (MS), mais celui-ci n'a pas cohabité avec les deux premiers. À Terrace, on a aidé les familles en multipliant les prises de contact avec la clientèle et en relevant les taux d'utilisation du régime de subventions. On a organisé des ateliers spéciaux (sur les plaintes, par exemple) en réponse directe aux besoins exprimés au sein de la collectivité. En mettant à la disposition des gens un éventail de services d'information et de ressources, entre autres une bibliothèque de prêt de jouets et de matériel, ce guichet a aidé les exploitants à assurer un service de meilleure qualité. Disons enfin qu'il a permis de mieux sensibilisés la collectivité aux questions relatives à la garde, d'éduquer le public et d'améliorer la capacité du milieu de planifier et d'établir des services de garde.

Guichet unique de Nelson

Le guichet de Nelson a logé sous un même toit les agents de ressources et d'aiguillage, d'aide financière (MRH) et de services financés par l'État. L'agent de délivrance de permis du ministère de la Santé s'est joint à eux au début, pour ensuite emménager dans un autre bureau une rue plus loin. Ce guichet a fourni un certain nombre de services aux parents et aux exploitants, et notamment des services d'information et de formation et d'autres services de soutien. De plus, il a conçu et mis à l'essai un service de dépannage à court terme en réponse à un besoin exprimé par la collectivité.

Guichet unique de Courtenay-Comox

Le guichet de Courtenay-Comox est le seul à avoir réussi à réunir sous un même toit tous les partenaires visés par le modèle initial. Il s'agissait des agents du centre de ressources et d'aiguillage, de l'agent d'aide financière du MRH, de l'agent de délivrance de permis du MS, du travailleur social du ministère de l'Enfance et de la Famille, de l'agent des services financés par l'État et de divers autres préposés aux services de soutien destinés au secteur des garderies. Ce guichet destinait divers services aux familles, aux exploitants et à la population. Malgré la grande crise économique qui sévissait dans la région, il a su ménager une modeste augmentation du nombre d'exploitants inscrits à son répertoire et un meilleur accès des parents aux services de garde. Un aspect unique de l'activité du guichet a été la multiplication des services dispensés aux familles dont les enfants avaient besoin d'un soutien supplémentaire. Il a accru les services de soutien des exploitants, ce qui a influé sur la qualité de la garde. Enfin, il a exercé diverses activités visant à mieux faire connaître à la collectivité les services de garde de qualité, les éléments de soutien aux familles et aux exploitants et le régime de subventions à la garde d'enfants.

Guichet unique de Vancouver

Le modèle de guichet unique de Vancouver était fort différent de ceux des trois autres collectivités. Ce guichet a rendu des services aux quartiers en détachant dans trois foyers de voisinage des coordonnateurs de services aux parents qui ont

collaboré avec les préposés aux services extérieurs du centre de ressources et d'aiguillage. Deux autres coordonnateurs de services aux parents se sont occupés d'autres secteurs de l'est de Vancouver. Les coordonnateurs ont aidé les parents à préciser leurs besoins en matière de services de garde, à apprendre quels étaient les services possibles, à reconnaître les garderies de qualité et à trouver un milieu de garde répondant à leurs exigences. Ils ont également aidé les familles à remplir les formulaires de demande de subvention à la garde d'enfants et assuré les services en plusieurs langues grâce à des interprètes et à du personnel multilingue.

## 9.3.2 Projet relatif à un modèle régional de prestation de services et projets pilotes communautaires (MRP-PPC)

Dans le cadre du volet MRP-PPC de l'ISSG, on a réalisé des projets pilotes novateurs visant l'expérimentation de modèles de prestation de services en fonction des besoins des collectivités. Les projets relatifs à un modèle régional de prestation et les projets pilotes communautaires étaient destinés à consolider la prestation des services de garde par un élargissement du rôle des programmes de ressources et d'aiguillage sur les garderies (CRAG) et par la création d'organismes de regroupement chargés de gérer les services dans une collectivité.

Projet pilote régional de gestion administrative ou PRGA (North Shore)

Le programme régional de gestion administrative (PRGA) a aidé les exploitants à s'acquitter des fonctions d'administration et de gestion dans le cadre de l'exploitation de leur garderie, ce qui leur a permis de s'attacher davantage à la prestation des services de garde. Dans le cadre du projet, on a essayé des façons de rendre les programmes de garde plus viables et plus stables, le but étant d'améliorer l'accessibilité et la qualité de la garde.

Programme régional de ressources et d'aiguillage sur les garderies ou PRCRAG (Nanaimo)

Dans le Projet régional de ressources et d'aiguillage (PRCRAG), on a expérimenté des façons d'étendre la prestation de services de ressources et d'aiguillage à l'échelle régionale en vue d'améliorer la qualité et la disponibilité des services de garde dans les collectivités normalement difficiles à servir. On s'est mis au service des parents et des exploitants en offrant de l'information, de la formation et des services de soutien : bibliothèque de prêt de jouets et d'autres ressources, services de recrutement, d'inscription et d'aiguillage axés sur la garde.

Projet pilote relatif à un modèle régional de prestation de services de garde d'enfants à Vancouver

Dans le projet portant sur un modèle régional de prestation de services de garde à Vancouver (MRPSGEV), on a réuni des exploitants de grands programmes de garde pour qu'ils étudient ensemble les moyens de rendre leurs programmes plus efficaces sur le plan administratif et qu'ils élaborent un système coordonné de planification pour le secteur des garderies de la ville. En multipliant les possibilités de maillage, en accroissant les échanges d'information et en entreprenant une démarche collective visant à régler des problèmes communs, l'ORR a permis de réaliser des gains importants en atténuant l'isolement des organismes membres, en améliorant les activités et les politiques des programmes ainsi que la connaissance et la compréhension des questions relatives à la garde. Dans les trois projets pilotes réalisés, on a essayé des façons de stabiliser les programmes de garde, de consolider les pratiques de gestion et de multiplier les possibilités de perfectionnement professionnel du personnel de gestion.

Trois projets de création de centres de ressources et d'aiguillage

Trois autres centres de ressources et d'aiguillage ont vu le jour dans les localités de Grand Forks, Williams Lake et

Smithers. Leurs services sont ceux des centres déjà en place : recrutement, formation et soutien des exploitants, information et aiguillage des parents. On a pu vérifier et évaluer par le biais des trois nouveaux centres l'incidence du modèle de prestation de services de ressources et d'aiguillage sur les collectivités. Dans le projet de Williams Lake, on avait prévu un volet de « services extérieurs » par l'entremise duquel on a desservi les localités de cette vaste région grâce à un service mobile de fourgonnette.

Projet des services de garde d'enfants en milieu rural (région d'Okanagan Sud-Similkameen)

On a conçu le Projet des services de garde d'enfants en milieu rural (PSRGE) afin de répondre aux besoins dans ce domaine des travailleurs agricoles migrants et locaux de la région d'Okanagan Sud-Similkameen en Colombie-Britannique. On a expérimenté la création de places autorisées dans des garderies assurant un service prolongé à un tarif abordable aux parents pendant les trois mois que dure la haute saison de récolte fruitière.

Projet pilote des services de garde à domicile (100 Mile House)

Dans le Projet des services de garde à domicile, on a mis à l'essai un modèle de prestation de services de formation et d'autres services de soutien devant permettre aux exploitants de services à domicile de s'inscrire au centre de ressources et d'aiguillage du secteur. Avec ce projet, on visait à relever la qualité de ces services, à enrichir les choix qui s'offrent aux parents en matière de services de garde et à donner de l'information et de la formation aux parents désireux de faire garder leurs enfants à domicile. On a conçu un vaste programme de formation appelé « HomeWork » à l'intention des aidants à domicile. On a également étudié un certain nombre de questions relatives à la relation salarié-employeur qui se crée entre les parents et les aidants à domicile.

Projet pilote de renouveau des services de garde OPTIONS à Surrey

Dans le Projet pilote de renouveau des services de garde OPTIONS à Surrey, on s'est attaqué aux éléments d'ordre culturel, linguistique et géographique qui font obstacle à l'accroissement de la qualité des services de garde et favorisé l'accès aux services de ressources et d'aiguillage. Les responsables de ce projet ont produit et diffusé un périodique sur la garde d'enfants en punjabi-anglais, espagnol-anglais, chinois-anglais et punjabi seulement. Des services d'interprétation et de traduction ont été rendus aux parents et aux exploitants. On a donné de la formation à ces derniers en punjabi et en anglais.

Projet d'inscription des services de garde non réglementés à Chilliwack

Les responsables du Projet d'inscription des exploitants non réglementés à Chilliwack ont conçu et mis à l'essai un modèle d'inscription pour le secteur non réglementé, le but étant d'améliorer la qualité et l'accessibilité des services de ce secteur et les comptes à rendre par leurs exploitants, ainsi que de trouver des façons d'assouplir et d'uniformiser les services de ressources et d'aiguillage.

Projet de garde familiale Oaklands à Burnaby

Les responsables du Projet pilote de garde familiale Oaklands ont affecté deux logements à la garde familiale autorisée dans la nouvelle coopérative d'habitation Oaklands. Ils ont réalisé une vidéo et un guide et tenu des ateliers dans cinq localités en vue d'aider les gens à organiser et à mettre en place des services semblables dans de nouveaux quartiers d'habitation.

Projet des services de garde à l'intention des parents aux études

Le Projet pilote des services de garde à l'intention des parents aux études, qui a été réalisé dans quatre collectivités, visait à faire l'essai de services devant réduire certains des obstacles auxquels se heurtent les parents dans le domaine des services de garde lorsqu'ils accèdent à l'éducation, à la formation et à l'emploi. Le but était d'accroître l'accès de ces parents en formation à des services de garde de qualité à prix abordable.

Projet d'encadrement des centres de ressources et d'aiguillage à Sooke

Avec le Projet d'encadrement des centres de ressources et d'aiguillage à Sooke, on désirait évaluer le rendement et l'efficacité d'un jumelage entre deux centres, l'un ancien et l'autre nouveau, afin de favoriser une évolution rapide du second.

## 9.3.3 Services de garde financés par l'État (SGFÉ)

Dans le Projet des services de garde financés par l'État de l'ISSG, on a ménagé une période de transition pour l'établissement d'un nouveau cadre de prestation de services et de plans régionaux visant les enfants qui exigeaient un soutien supplémentaire en milieu de garde. Le résultat attendu était la création en Colombie-Britannique d'un réseau de services de garde plus universels où tous les enfants auraient leur place et tous les parents, les mêmes choix.

Le passage au nouveau régime des SGFÉ a été l'occasion d'expérimenter l'adoption d'un nouveau système de prestation de services à l'aide d'une démarche communautaire. Se guidant sur la philosophie de base et les principes du régime, 49 comités directeurs des SGFÉ formés de bénévoles sur tout le territoire provincial ont collaboré avec les parents, les exploitants, les professionnels de la santé et le ministère de l'Enfance et de la Famille afin d'élaborer des plans d'accès communautaires visant à écarter les entraves à l'universalisation des services et à implanter localement le régime. D'après ces plans, les comités ont lancé des initiatives conçues en vue de réduire les obstacles à l'intégration et d'améliorer l'accessibilité et la qualité des milieux de garde.

En consultation avec les comités directeurs, le gouvernement de la Colombie-Britannique a mis en place des services de soutien devant aider les collectivités à passer au nouveau régime. Il a notamment accru le nombre de programmes de consultation et de conseillers en SGFÉ dans les collectivités, pris diverses mesures de formation et créé un certain nombre de ressources.

À la fin de la période de transition, la plupart des localités s'étaient dotées de plans de transition en vue d'offrir des services de garde universels dans le cadre des SGFÉ. Vers la fin de la période de transition, on a chargé une équipe-ressources des SGFÉ de venir en aide aux collectivités qui éprouvaient toujours de la difficulté à opérer le passage au nouveau régime.

## 9.4 Régionalisation des services

À l'automne de 1996, les autorités provinciales créaient le ministère de l'Enfance et de la Famille et y regroupaient plus d'une centaine de programmes et de services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille appartenant à cinq ministères. Dans le cadre de cette nouvelle structure ministérielle, on a régionalisé la prestation de services en mettant en place des services d'exécution régionaux (SER). Cet exercice de régionalisation, visait à rendre les services à l'enfance et à la famille plus réceptifs aux besoins des collectivités.

De ce mouvement de régionalisation mené par le nouveau ministère sont issus 20 SER (il n'y en a plus que 11 aujourd'hui), chacun étant habilité à planifier et à exécuter des services fort divers, notamment dans le domaine de la garde d'enfants. Chaque SER a désigné une personne-ressource en garde d'enfants et une personne-ressource en services financés par l'État

(on observe parfois un cumul de ces deux fonctions). Les tâches et les responsabilités de ces personnes-ressources régionales ont varié selon les régions, mais les intéressés devaient à tout le moins participer à des téléconférences aux deux semaines au cours desquelles des représentants centraux et régionaux discutaient de questions relatives à la garde d'enfants.

Tous les programmes de garde provinciaux sont restés en place lors du passage au régime de prestation de services régionalisés du MEF. Les 34 centres de ressources et d'aiguillage ont continué à recruter des exploitants, à offrir des services d'aiguillage aux parents et à donner de l'information, de la documentation et de la formation en garde d'enfants. Les agents de délivrance de permis ont continué pour leur part à relever du ministère de la Santé. Quant au régime de subventions à la garde d'enfants, il est passé au nouveau MEF, mais le ministère des Ressources humaines s'est chargé de l'exécution de ce programme par l'entremise de ses bureaux régionaux (en vertu d'un protocole d'entente intervenu avec le premier). Enfin, les programmes de formation en garde d'enfants se sont maintenus dans les établissements postsecondaires sous la direction du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Formation et de la Technologie (MESFT).

Les projets pilotes et le projet de transition du SGFÉ de l'ISSG ont continué à faire l'objet d'une gestion centrale jusqu'au terme de cette initiative. Dans l'exercice 1999-2000, on a reconduit le financement d'un certain nombre de projets pilotes, mais viré leurs crédits budgétaires à des comptes régionaux appropriés.

## 9.5 Élaboration de politiques

Dans les nouvelles structures régionalisées du MEF, les SER ont pour responsabilité de gérer la prestation de services, la planification régionale, la répartition des ressources dans les régions et les activités d'évaluation et de déclaration. Ils sont habilités à concevoir et à réaliser des programmes de garde et rendent leurs comptes au siège du MEF, ainsi qu'aux collectivités servies.

### 9.5.1 Politique et cadre d'évaluation des services de garde

À ce même siège du MEF, le secteur responsable de la garde d'enfants a élaboré une politique et un cadre d'évaluation provinciaux pour les services de garde afin d'aider les SER et les localités à collaborer à la planification, à l'élaboration et à l'évaluation des programmes de garde et à l'application de politiques en matière de garde.

Ce cadre et cette politique sont là pour :

- offrir une vision et énoncer des principes directeurs pour les garderies;
- fixer des buts, des objectifs et des résultats provinciaux pour les services de garde;
- jeter les bases de l'élaboration de lignes directrices de contrôle et d'évaluation.

Les SER se voient accorder une certaine latitude sur le plan de la conception et de la prestation des services de gardes, mais ils doivent répondre du respect de la vision, des buts et des objectifs de la politique et du cadre d'évaluation.

### 9.5.2 Politique des services de garde financés par l'État

Le personnel des services centraux du MEF a entamé l'exercice d'élaboration d'une politique sur les SGFÉ au printemps de 1996. À l'automne de l'année suivante, le ministère avait mis la dernière main à une politique de transition destinée à soutenir les localités dans l'application du nouveau régime. La dernière année de la période de transition, il a redoublé d'efforts pour se doter de politiques se rattachant aux SGFÉ et au plus large éventail de programmes réalisés par ses soins.

En octobre 1998, on chargeait un groupe de référence en politique sur les SGFÉ de consulter les parents, les exploitants et les grands groupes d'intervenants au sujet de l'établissement d'une politique sur les SGFÉ. Ce groupe a été en liaison régulière avec les intéressés jusqu'en mars 1999. De plus, des consultations permanentes avec le personnel du domaine au MEF et les représentants centraux de plusieurs ministères ont permis de relever les questions de politique publique qui étaient toujours en suspens.

Une politique provisoire sur les SGFÉ devait être rendue publique à l'été de 1999 avec le concours du groupe de référence et du personnel du MEF. La nouvelle politique prévoit des consignes et des directives pour les agents régionaux de ce ministère au sujet de l'application du régime des SGFÉ.

## 9.5.3 Politique de subventions à la garde d'enfants

Les consultations locales assurées dans le cadre des projets pilotes de l'ISSG ont permis au MEF de se renseigner sur les forces et les faiblesses du régime actuel de subventions à la garde d'enfants dans son application. Le ministère s'est employé à réaménager le régime pour qu'il puisse s'administrer centralement par envoi postal des demandes de subvention plutôt que par l'intermédiaire des bureaux régionaux du ministère des Ressources humaines. L'évaluation de ces projets pilotes a éclairé les artisans du nouveau régime centralisé, qui devrait être mis en application l'an prochain.

## 9.5.4 Guide des normes pour les services de ressources et d'aiguillage

Le financement des projets de l'ISSG, et plus particulièrement des projets relatifs à l'amélioration de la qualité des services, aux exigences d'inscription et de formation, à la prestation de services culturellement appropriés et aux services destinés aux Autochtones, a aidé, par les indications qu'il a livrées, à élaborer un guide des normes pour les services de ressources et d'aiguillage. Les colloques annuels des centres de ressources et d'aiguillage, qui ont été financés par l'ISSG, ont également aidé les auteurs de ce guide. Le colloque de 1995 a consacré une séance d'une demi-journée à l'établissement de normes d'application générale pour les centres. Au colloque de 1996, ces derniers ont collaboré avec le ministère à l'élaboration d'un énoncé de mission et de valeurs fondamentales. Les responsables des programmes ont soumis leurs guides locaux de politiques et de procédures au ministère. En mai 1998, on chargeait une personne-ressource au MEF de rédiger la version complète de ce guide en consultation avec les programmes de ressources et d'aiguillage et les personnes-ressources régionales en garde d'enfants du ministère.

## 9.6 Examen

Dans cette section, nous avons examiné dans quelle mesure l'ISSG a permis de mettre à l'essai et d'évaluer des modèles de prestation de services de garde en vue d'explorer de nouvelles orientations en matière de politiques et de programmes. L'initiative a été l'occasion de mener des recherches et des évaluations originales sur les nouveaux modèles, l'intention étant de faire en sorte que les projets pilotes et le projet de transition vers les SGFÉ servent de base aux futurs travaux d'élaboration de politiques et de programmes en garde d'enfants en Colombie-Britannique comme dans le reste du Canada.

L'ISSG s'est appuyée sur une vision déjà formée des services de garde dans la province. Les collectivités ont voulu, en concevant les projets, que ceux-ci soient à l'écoute des besoins des parents et des exploitants partout et dans tous les milieux économiques et culturels.

À la suite d'une démarche communautaire d'élaboration de projets, on a conçu et éprouvé, grâce à l'ISSG, un certain

nombre de modèles novateurs de prestation de services prévoyant l'expérimentation et l'évaluation de divers modes de prestation de services en fonction des besoins constatés dans les collectivités. On a en outre créé un certain nombre de ressources précieuses pour soutenir ces modèles de prestation.

Dans le cadre de cette initiative, on a documenté et évalué en détail les projets pilotes GU-MRP-PPC et le projet de transition vers les SGFÉ, lesquels ont déjà aidé à éclairer les artisans de politiques centralisées relatives à la garde dans les nouvelles structures régionalisées du MEF, ainsi qu'à réaménager des programmes provinciaux comme le régime de subventions à la garde d'enfants.

L'ISSG a été une occasion en or de faire de la recherche et de l'évaluation sur une diversité de moyens :

- d'amélioration de la stabilité et de la qualité des installations et des services de garde d'enfants;
- d'amélioration de l'abordabilité des services pour les parents par un recours accru au régime de subventions à la garde d'enfants;
- d'amélioration de la disponibilité des services et de promotion du choix parental quant aux services de garde convenant le mieux à la famille.

Outre les projets pilotes, on a réalisé des projets de soutien qui ont éclairé l'étude des orientations des politiques et des programmes. Ainsi, on a fait de la recherche sur plusieurs questions et produit un certain nombre de rapports : quatre documents de fond à orientation thématique commandés à des chercheurs de l'Université de Victoria; rapport sur les services de garde en milieu rural; étude des possibilités de financement réalisée par la BC Association of Child Care Employers; rapport émanant d'un groupe de travail sur un modèle d'inscription des exploitants de garderies familiales non réglementées; et rapports des groupes de travail sur les services aux populations autochtones et à la clientèle d'âge scolaire.

On a beaucoup gagné et appris grâce à l'ISSG. Les localités qui ont participé à la conception et à l'exécution des projets pilotes ont acquis des programmes, des partenaires, des modes de prestation de services et une compréhension nouvelle des besoins locaux en matière de garde. Il est possible de mettre en place rapidement et à peu de frais un certain nombre de modèles novateurs en matière de services (p. ex., actualisation des modes de prestation des services de ressources et d'aiguillage, partage des ressources institué dans le cadre de l'ISSG). Dans le cas d'autres modèles, il faudra du temps et de l'argent pour qu'ils deviennent réalité (p. ex., extension de l'activité des centres de ressources et d'aiguillage sur tout le territoire provincial, inscription des exploitants non réglementés).

Toutes les localités ont entrepris d'adopter le nouveau régime et la plupart ont réussi à se doter d'un modèle de services de garde universels bien soutenus. L'ISSG a nettement enrichi le fonds provincial de recherche et de documentation sur des modèles novateurs de prestation de services de garde.

L'information sur ces modèles et les ressources conçues pour leur soutien sont mises à la disposition de tous les services d'exécution régionaux de Colombie-Britannique, ainsi qu'aux provinces et territoires de tout le Canada. Les connaissances et les ressources acquises dans le cadre de l'ISSG viendront éclairer des années durant l'élaboration de programmes et de politiques en matière de garde.

TABLE DES MATIÈRES

## Section 10 - Leçons apprises : conditions de succès et bilan des réussites et des

# difficultés

## 10.1 Introduction

Dans ce rapport d'évaluation-bilan, nous avons commencé par exposer les principes et les objectifs de l'ensemble de l'initiative ISSG avec ses trois volets, à savoir les projets de guichet unique, le projet relatif à un modèle régional de prestation et les projets pilotes communautaires, ainsi que le projet des services de garde financés par l'État. À l'aide de la méthode d'évaluation décrite à la section 2, nous avons résume les possibilités, les difficultés et la réalisation des objectifs de ces trois volets par rapport aux principes et aux finalités d'ensemble. Dans cette section, nous énumérerons et récapitulerons les leçons globales tirées de l'initiative.

## 10.2 Leçons apprises

*A. Il faut qu'un cadre détaillé de modèles de projet soit conçu et accepté par les gouvernements fédéral et provincial avant que des groupes communautaires n'entreprennent de planifier des projets et de les mettre à exécution.*

En juin 1994, les gouvernements fédéral et provincial ont conclu une entente de principe visant à créer un partenariat aux fins des initiatives stratégiques. La province a alors immédiatement entrepris de planifier l'ISSG, voulant passer aux actes relativement vite et exécuter des projets. Toutefois, l'année suivante, les pourparlers ayant mené à la signature de l'accord de contribution de juin 1995 ont fait modifier les paramètres des modèles de projet et les attentes en matière de participation communautaire.

## Effets généraux sur l'élaboration de propositions

Ces modifications ont eu une grande incidence sur les groupes qui préparaient des propositions dans le cadre de l'ISSG. Ceux-ci jugeaient ne pas avoir assez de temps ni de ressources pour consulter le milieu. Avec des paramètres et des attentes modifiés, il fallait aussi que les groupes révisent leurs propositions en conséquence. Les incertitudes sur le plan du financement ont également rendu difficile à ces groupes de prévoir les activités et les dépenses admissibles.

On aurait mieux appuyé l'élaboration de propositions de projet dans le cadre de l'ISSG si on avait alloué plus de temps à l'exercice et que cette étape de l'initiative avait été reportée à la signature de l'entente fédérale-provinciale. Toutefois, reconnaissant ces difficultés et ces incertitudes, le ministère de l'Égalité féminine a pris plusieurs me sures pour aider les groupes à mettre leurs propositions au point. Il a versé des fonds supplémentaires afin que chaque groupe se fasse aider d'un conseiller de l'extérieur pour établir les propositions. Une fois l'accord signé, les groupes ont reçu des trousses d'information sur les objectifs généraux de l'ISSG. À chaque groupe, on a aussi affecté une personne-ressource du ministère de l'Égalité féminine pour la permanence de la liaison aux fins des projets. Le ministère a enfin procédé à un vaste examen des procédés d'élaboration de projets et de gestion de contrats dans le cadre de l'ISSG.

## Incidence sur le financement des projets

En l'absence d'un cadre stable au démarrage de l'initiative, on a tardé à étudier les propositions à des fins d'approbation de budget, ce qui a occasionné des retards dans l'exécution des projets. C'est ainsi qu'une partie appréciable des crédits (8 millions de dollars) prévus pour l'exercice 1995-1996 n'a pas été dépensée. Il était impossible de reporter l'excédent à la prochaine année financière, de sorte que la somme inutilisée n'a jamais été consacrée aux projets.

## Incidence sur l'évaluation

On ne pouvait pas non plus dresser de cadre d'évaluation tant qu'on ne disposerait pas de modèles de projet stables. La constante évolution de ces modèles pendant les négociations fédérales-provinciales a restreint le personnel du ministère de l'Égalité féminine et des groupements communautaires dans leur capacité d'élaborer des propositions de cadre d'évaluation assorti d'indicateurs. S'ils avaient disposé d'objectifs bien compris et acceptés dès le départ, les responsables des projets auraient pu mieux orienter leurs efforts d'évaluation.

*B. On doit élaborer les propositions en menant des consultations systématiques en vue de décrire l'intérêt et/ou la nécessité des services proposés.*

Les projets dans le cadre desquels on a mené de vastes consultations auprès de la population et recueilli, au stade de la planification, des données d'évaluation des besoins du milieu, sont ceux qui ont connu le plus de succès.

## Exemples de réussite grâce à la consultation

Les trois centres de ressources et d'aiguillage les plus récents (Smithers, Williams Lake et Boundary) ont mûri rapidement, ce que l'on doit en partie aux vastes consultations populaires menées par les agents des organismes locaux de parrainage et ceux du ministère de l'Égalité féminine avant même la présentation des premiers plans de travail. Cet exercice de consultation a permis aux auteurs de ces plans non seulement de caractériser des services de ressources et d'aiguillage communs, mais aussi de tenir compte des besoins uniques des collectivités visées.

Le personnel du Projet régional de ressources et d'aiguillage a aussi insisté sur l'importance de concevoir un modèle adapté au milieu par le biais d'une consultation auprès de tous les principaux intervenants.

## Exemples de difficultés éprouvées sur le plan de la consultation

Dans le projet « Solutions locales aux besoins locaux » de Surrey, les exploitants qui ont suivi le cours Bon Départ en anglais ne connaissaient pas les empêchements à l'accession à la formation (p. ex., obstacles d'ordre financier, géographique) auxquels ce projet devait au départ s'attaquer. Ainsi, si on avait été mieux renseigné sur les besoins de ce groupe au stade de l'élaboration de la proposition, on aurait pu consacrer les mêmes ressources de projet à des groupes d'utilisateurs qui se heurtaient à de plus grands obstacles en matière de formation.

Dans le Projet pilote sur les partenariats administratifs (volet du Projet pilote relatif à un modèle régional de prestation de services de garde d'enfants à Vancouver), on visait, selon la proposition présentée, à susciter des changements organisationnels dans les programmes de garde mis en partenariat. Ce n'était toutefois pas le genre de partenariat auquel songeaient les garderies participantes. Si on avait consulté davantage, on aurait clarifié cet objectif du projet.

Dans le Projet des services de garde à domicile à 100 Mile House, on avait établi le besoin d'accroître les services locaux de garde à domicile, mais ni les exploitants ni les parents n'avaient de perception claire des avantages devant découler des services prévus (p. ex., formation des exploitants, clarification des responsabilités des parents à titre d'employeurs). On aurait pu prévoir les difficultés consécutives à ce projet, par ailleurs digne d'être réalisé, si on avait consulté davantage à l'étape de l'élaboration de la proposition.

Dans le Projet régional de gestion administrative (PRGA), on a proposé des services d'administration et de gestion en

s'appuyant sur des renseignements qui n'émanaient pas directement des groupes visés. Lorsqu'on a constaté que les services proposés ne seraient sans doute pas utilisés, on a été obligé de mener une enquête auprès des exploitants pour être en mesure de fixer des objectifs plus réalistes, d'où un retard de trois mois.

Dans le projet OPTIONS de Surrey, le service mobile de formation envisagé ne répondait pas à la préférence marquée des exploitants (et constatée par la suite) pour une formation donnée localement au bureau du projet (ce que l'on a fini par faire). L'idée d'un service mobile de formation a ensuite été appliquée à une clientèle différente, soit celle des travailleurs agricoles d'origine sud-asiatique.

Dans la proposition du Projet des services de garde d'enfants en milieu rural, un des principaux groupes de clients visés était celui des travailleurs agricoles migrants. Une fois le projet en route, on a découvert que peu de ces travailleurs se déplaçaient avec leurs enfants et que les intéressés n'avaient donc pas besoin des services de garde qu'on avait prévus pour eux. Les responsables du projet ont alors ciblé les travailleurs agricoles établis dans la région.

À Bella Coola, une évaluation a montré qu'on avait besoin d'un centre local de ressources et d'aiguillage qui serait ouvert 20 heures par semaine, mais on s'est aperçu après sa mise en service qu'il était sous-utilisé. Un an après, l'organisme de parrainage, la Contact Women's Resource Society de Williams Lake, demandait la permission de réviser le modèle de prestation de services pour que ces derniers gagnent en efficience et en efficacité. Le centre de ressources et d'aiguillage de Williams Lake s'offre maintenant des services d'extension à la population de Bella Coola quatre fois par an et dessert toutes les localités avoisinantes.

*C. La stabilité du personnel de direction dans les ministères comme dans les équipes de projet et les organismes de parrainage influe sur l'établissement de services de garde, plus particulièrement aux stades de la planification et de la mise à exécution.*

La première année de l'ISSG, le fort roulement de personnel à la Direction des services de garde d'enfants du ministère de l'Égalité féminine a causé des retards qui ont été source de frustrations pour un certain nombre d'agents de projet. L'embauchage de coordonnateurs inexpérimentés des mesures d'exécution s'est révélé inefficace, et on a fini par remplacer ceux-ci par des gestionnaires de projet plus expérimentés. Grâce à la stabilisation du personnel ministériel, les communications et la coordination entre les agents du ministère et les responsables des projets se sont grandement améliorées.

On relève divers exemples qui font voir l'importance d'un leadership et d'un appui stables de la part des coordonnateurs locaux de projets pilotes. Du côté des aspects positifs, signalons, par exemple, que le Projet d'inscription des services de garde non réglementés a largement profité de la constante présence de la coordonnatrice de projet, qui était aussi coordonnatrice du centre de ressources et d'aiguillage. Sa grande compétence en gestion, sa vaste connaissance des exploitants non réglementés et de leurs besoins individuels de formation et sa réalisation habile du programme d'encadrement ont été autant de facteurs essentiels au succès du projet. On peut largement mettre au compte de l'intéressée les taux relativement faibles de défection des participants, et ce, malgré tout ce qu'on avait exigé d'eux comme efforts aux fins du projet.

Dans d'autres projets, des facteurs d'instabilité ont nui aux activités et au personnel. Pendant son déroulement, le Projet des services de garde à domicile s'est dispersé en quatre lieux. Certains de ces déplacements se sont révélés avantageux, mais le dérangement a compromis quelque peu la permanence des services et rendu plus difficile aux responsables la tâche de se faire présents dans le milieu. Il y a aussi eu un changement d'organisme de parrainage en cours de projet, et il a fallu du temps et des efforts pour se familiariser avec les nouveaux venus et avec les changements de politiques et de procédures. Dans le projet PRGA, le personnel a changé à maintes reprises. La mise en route du projet a été retardée par la démission du directeur général de l'organisme de parrainage. Son remplaçant a embauché un coordonnateur de projet qui a quitté à son

tour en 1997. Avec l'évolution du projet vers un recours à la sous-traitance en région éloignée, la composition des effectifs a subi de nouveaux changements. Au terme du projet, aucun des participants à l'étape de l'élaboration de la proposition n'était encore là. Tout ce va-et-vient a nui à la permanence des activités et à l'allant des gens.

Le programme de ressources et d'aiguillage de Smithers offre un autre exemple d'instabilité. Le poste de directeur général de l'organisme de parrainage est resté vacant des mois durant et, par conséquent, le centre en formation n'a guère été guidé par l'organisme qui le parrainait tant que le nouveau directeur général n'a pas été en poste. Aux yeux du coordonnateur du centre, la compétence et l'expérience du nouveau responsable ont contribué à l'efficacité du rendement des services de ressources et d'aiguillage.

Dans le Projet pilote du foyer de voisinage de Collingwood, on a aussi réalisé l'importance d'un leadership et d'un engagement permanents de la part du personnel de direction. Le personnel reconnaissait que les structures conçues dans le cadre du projet pilote fonctionnaient mieux comme modèle en période de stabilité qu'en période de croissance et de changement organisationnels. Dans ce modèle, le coordonnateur et le coordonnateur adjoint assument en gros les responsabilités d'administration et de gestion, ce qui rend la gestion des programmes de Collingwood particulièrement vulnérable en cas de roulement du personnel de coordination.

*D. Même si on a mené de vastes consultations auprès de la population au stade de la planification, il faut gagner l'adhésion et la collaboration des intervenants communautaires pour qu'il y ait utilisation efficace des services de garde. Le succès se prépare lentement et demande de la persévérance.*

La mise à exécution des services dispensées dans le cadre des projets a été les intervenants communautaires ont été associés aux activités des projets pilotes. Les trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage ont profité de l'appui et de la communication avec les partenaires communautaires. Cette collaboration a conféré plus de visibilité et de crédibilité aux centres. Elle a constitué une source de conseils et accru l'efficacité du système. De même, dans le Projet régional de ressources et d'aiguillage, une collaboration soutenue avec les autres professionnels, conseillers et fournisseurs de services s'est avérée nécessaire à la réussite des activités. Par ailleurs, dans les quatre projets de guichet unique, la collaboration a été la clé du modèle de coimplantation des services. Au guichet de Courtenay-Comox, par exemple, on a pu en relativement peu de temps implanter les services avec beaucoup de succès en grande partie à cause du véritable esprit de collaboration dont étaient animés les partenaires logés sous le même toit.

L'expérience des projets de l'ISSG nous enseigne que, même avec de vastes consultations du milieu à l'étape de la planification des services, l'exécution de ces derniers se révèle souvent difficile et lente. Dans certains projets comme le PRGA et le Projet des services de garde en milieu rural, la difficulté a été d'amener les groupes de clients à utiliser les services. Dans l'un et l'autre cas, on a eu de modestes succès après de longs et patients efforts. Dans le Projet pilote sur les partenariats administratifs, la difficulté a résidé non pas tant dans la participation des garderies autonomes que dans leur volonté de vraiment explorer les changements organisationnels proposés. Les conseils d'administration des deux établissements ont fait bien peu pour renforcer les relations et rien n'a bougé dans le sens d'une direction administrative commune.

*E. Une observation-surveillance cohérente, précise et permanente des projets tient une grande place dans la planification, la prestation de services, l'évaluation et la reddition de comptes dans le domaine de la garde des enfants. Il est essentiel que les responsables et les bailleurs de fonds des projets s'entendent sur les variables à contrôler.*

Tôt dans le déroulement de l'ISSG, l'élaboration d'un cadre d'évaluation de projets s'est heurtée à des difficultés et à des retards. C'est ainsi que, dans une foule de projets, on n'a pas recueilli de données de référence, de sorte qu'il a été plus difficile pour les intéressés (et pour les évaluateurs) d'évaluer les répercussions des projets.

Les projets de guichet unique ont différé des autres projets de l'ISSG en ce que les quatre collectivités visées avaient été invitées à essayer un modèle précis de prestation de services plutôt qu'à élaborer des propositions. N'ayant pas de propositions auxquelles se reporter, les artisans de ces projets ont dû (en consultation avec le ministère de l'Enfance et de la Famille) concevoir après coup des critères d'évaluation pour les activités. L'évaluation a été plus difficile que dans les autres projets où les gens pouvaient se guider sur les propositions pour mener leurs évaluations.

On a dressé des cadres individuels d'évaluation de projets et le groupe de travail sur l'évaluation du ministère a aidé le personnel des projets à donner une expression opérationnelle à ses objectifs et à ses activités. Il reste que la question de l'évaluation n'a jamais été entièrement tranchée pour diverses raisons. D'abord, pendant les premières années de réalisation de l'ISSG, les communications entre le personnel des projets et le personnel d'évaluation du ministère de l'Égalité féminine ont été inefficaces. La difficulté s'était largement aplanie les deux dernières années avec la stabilisation du personnel du nouveau ministère de l'Enfance et de la Famille.

En deuxième lieu, on a constaté comme difficulté un manque d'uniformité dans la collecte de données, tant entre les projets que dans le temps. On peut voir dans les données d'observation-surveillance des projets que la définition des variables à contrôler a parfois varié selon les projets. On peut évoquer, par exemple, les incohérences de définition et de dénombrement des diverses prises de contact avec les guichets uniques (p. ex., information sur les subventions, les normes de garde, les permis). Les incohérences dans le temps s'expliquent dans certains cas par le roulement du personnel des projets, mais à d'autres moments ce sont les changements apportés par le ministère de l'Enfance et de la Famille qui ont joué comme facteur. Ainsi, dans les trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage, on a commencé par recueillir des données d'observation-surveillance sur chaque catégorie de services de garde (enfants d'âge préscolaire, tout-petits, clientèle parascolaire). Le personnel du MEF a modifié les choses en cours de route de manière à réunir tous les services de garde en une même catégorie, ce qui devait rendre plus difficile la surveillance des changements dans le temps.

Il y a enfin eu un troisième problème d'utilisation permanente des données d'observation-surveillance des projets à des fins d'évaluation formative. Nombre de projets ont fait bon usage des données recueillies aux fins de la planification et de l'élaboration des projets. Un des enseignements à tirer de l'ISSG est qu'elle a aidé les gens s'occupant de la prestation de services au secteur des garderies à comprendre l'importance d'une démarche d'évaluation en bonne et due forme. Il reste que, dans un certain nombre de projets, on a eu du mal à recueillir des données d'observation-surveillance suffisantes. Dans le Projet régional de ressources et d'aiguillage par exemple, on ne disposait pas d'un système permettant de surveiller et d'évaluer régulièrement les activités. Dans d'autres, on a fidèlement réuni des données de surveillance et communiqué des statistiques au MEF tous les trimestres, mais sans examiner en permanence ses propres données. Si les responsables de ces projets avaient regardé de plus près ces mesures de leurs activités, la surveillance des projets aurait gagné en précision.

*F. Pour avoir du succès, les services de garde (et surtout les nouveaux) doivent mettre à profit ce qui existe déjà comme fonds de services dans le milieu. Dans les localités où cette assise est négligeable et où les services sont peu nombreux, il vaut mieux établir des services de base.*

Dans certains projets pilotes de l'ISSG, on a tenté d'établir de nouveaux services de garde là où il y avait peu de services déjà en place. Ainsi, dans le Projet régional de ressources et d'aiguillage, les conseillers à l'oeuvre dans les localités nouvellement desservies ont dû surmonter la méfiance des exploitants, présents et futurs, à l'endroit des services d'autorisation (délivrance de permis) et d'inscription, ainsi que la fausse conception que se faisaient les parents de la moindre qualité des services du secteur non réglementé. La publicité permanente au sujet des services du programme de ressources et d'aiguillage a aidé à maintenir la connaissance qu'avaient les collectivités de ce dernier.

À 100 Mile House, il y avait un besoin avoué de services de garde à domicile, mais les parents avaient encore tendance à assimiler la garde à domicile au gardiennage. Il était donc difficile aux responsables du projet de se servir de la formation des exploitants (et donc de l'amélioration de la qualité de ces mêmes exploitants) pour inciter les parents à hausser le faible salaire versé à ceux qui faisaient de la garde à domicile, ce qui explique à son tour que le personnel du projet a eu plus de

difficulté à amener les exploitants du secteur à suivre tout le programme de formation.

L'expérience acquise tant dans le Projet des services de garde en milieu rural que dans le PRGA démontre que, dans les localités mal desservies, on n'a pas encore répondu à un grand besoin de services de base pour les exploitants, comme les services de ressources et d'aiguillage. Même si ce n'était pas son principal objectif, le Projet des services de garde en milieu rural a assumé nombre des fonctions d'un centre local de ressources et d'aiguillage dans une région dont s'occupait auparavant le centre de Penticton en service extérieur. Le bureau du projet a fourni des locaux pour que les organismes et les représentants du milieu se rencontrent, que les parents obtiennent des renseignements sur les services de garde et que les exploitants reçoivent de la formation. Dans le PRGA, les exploitants des régions Sea-to-Sky et Sunshine Coast étaient plus intéressés par des services de base comme les bibliothèques de prêt et les achats en vrac que par des services d'administration et de gestion.

Le projet Options de Surrey démontre également la nécessité de répondre à des besoins plus fondamentaux du milieu avant de se lancer dans des services avancés. La formation des exploitants en punjabi visait à accroître le nombre d'exploitants de services de garde s'exprimant dans cette langue à Surrey. On n'a pas obtenu ce résultat, mais la formation a comblé des besoins plus fondamentaux en aidant ces gens à prendre soin de leurs ses propres enfants plus efficacement et à se familiariser avec les coutumes canadiennes en matière d'éducation des enfants. Elle a mené à l'organisation d'un atelier sur la gestion des comportements enfantins à l'intention des parents. Là encore, c'était un besoin qui avait été constaté dans le cadre de la formation initiale.

Les projets de l'ISSG ont démontré l'avantage de mettre à profit les capacités existantes. Ainsi, les trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage ont immensément profité de l'expérience, de l'aide et du matériel des centres existants. Ils ont donc pu se développer très rapidement. En s'appuyant sur les acquis du milieu, ils ont été en mesure de bien faire connaître les services de garde à la population en relativement peu de temps. Le personnel du Projet régional de ressources et d'aiguillage a aussi tiré parti des compétences des centres en place en les consultant. Le projet Options de Surrey a été intégré au centre de ressources et d'aiguillage de la ville et aux autres programmes de la société de parrainage sans but lucratif. Cette intégration a permis des communications permanentes et une constatation des changements à apporter à l'exécution du programme. Signalons que les quatre projets de guichet unique ont eu pour point d'appui les services de ressources et d'aiguillage en place.

Le Projet d'inscription des services de garde non réglementés à Chilliwack doit le gros de son succès aux atouts locaux qu'il a su exploiter, c'est-à-dire à la connaissance qu'avait la coordonnatrice du projet des exploitants locaux non réglementés (elle était aussi coordonnatrice du centre de ressources et d'aiguillage), à ses inlassables efforts en vue de faire un succès de ce projet, ainsi qu'à l'aide apportée par des exploitants hors permis déjà inscrits qui ont servi de mentors aux exploitants visés par le projet. Dans le cadre des activités, on a mis les parents au fait des normes relatives à la garde (et des instruments d'évaluation qui s'y rattachent) qui étaient en voie d'élaboration. Ceux-ci ont été plus capables d'évaluer les services de garde de qualité, ce qui accroîtra la demande de services de garde non réglementés, inscrits et autorisés. Dans le projet MRPSGEV réalisé à Vancouver, il y avait aussi un volet d'encadrement qui a permis à la nouvelle directrice des services de garde du foyer de voisinage de Kiwassa de parfaire plus rapidement ses compétences.

*G. La souplesse de la prestation de services est une clé du succès des nouveaux services de garde.*

Aucun des projets de l'ISSG n'a été réalisé comme on le prévoyait au départ. Pour réussir, chacun a dû apprendre à rajuster ses services, à ajouter des volets, à réagir à des circonstances imprévues ou nouvelles. On peut tirer des exemples de souplesse de chaque projet réalisé. Dans le Projet d'inscription de services de garde non réglementés à Chilliwack, on a institué une subvention d'encouragement à la qualité à la place de la subvention d'encouragement à la garde des tout-petits lorsqu'on a constaté que les moyens d'incitation devaient avoir directement à voir avec ce qu'on demandait aux exploitants de faire. Dans le Projet des services de garde à domicile, on a conçu plusieurs éléments d'incitation pour la formation « HomeWork » lorsqu'il est devenu évident que les exploitants de tels services avaient de la difficulté à suivre cette formation

sans autre appui. Dans le projet Options de Surrey, l'intention était au départ de produire un périodique multiculturel comportant plusieurs langues dans un même numéro. Après avoir mûrement réfléchi aux conséquences sur le plan de la distribution, on s'est plutôt avisé de produire plusieurs versions en autant de langues. On peut aussi puiser un autre exemple dans le projet de Surrey, celui de la conception de la formation destinée aux travailleurs agricoles. On a voulu remplacer le service mobile de formation proposé au départ et jugé inutile par la suite. Dans le centre de ressources et d'aiguillage de Williams Lake, on a établi une liste d'aidants de relève en réponse à une demande imprévue pour un tel service. Dans le centre de Boundary, on a offert aux parents une bibliothèque de prêt de ressources et organisé des ateliers à l'intention de groupes hors SÉPE. Ces deux services ne figuraient pas dans le plan d'action initial. Dans le Projet des services de garde en milieu rural, où les exploitants de garderies familiales pressentis se sont désintéressés du projet après des retards de contrôle des antécédents judiciaires, les responsables ont mis au point une nouvelle stratégie axée sur la garde collective. Dans le projet de guichet unique de Vancouver, on a traduit des documents comme les brochures et les affiches en d'autres langues que l'anglais en réponse à une demande qui n'était pas toujours prévisible. On pourrait citer plusieurs autres exemples de souplesse.

*H. Les améliorations apportées à la prestation de services de garde nécessitent souvent un complément de financement pour demeurer viables.*

Dans certains projets de l'ISSG, la viabilité des services du secteur des garderies dépendait très largement du financement permanent assuré au niveau des projets pilotes. Le modèle du Projet des services de garde en milieu rural prévoyait un service prolongé à l'intention de groupes d'enfants n'ayant pas le même âge, un service subventionné de repas et de goûters et une augmentation du salaire des exploitants, alors que le tarif acquitté par les parents correspondait au montant de la subvention reçue. Sans financement supplémentaire permanent (et sans un assouplissement des règles de délivrance de permis), ce modèle de prestation de services n'aurait pu durer.

Le Projet relatif à un modèle régional de prestation de services de garde d'enfants à Vancouver démontre que, pour une gestion et une administration efficaces des garderies, il faut allouer du temps au personnel pour qu'il s'acquitte des tâches administratives. À l'heure actuelle, le gros du travail d'administration et de gestion se fait pendant les temps libres du personnel et sans rémunération. Si on ne hausse pas les tarifs demandés aux parents, le financement nécessaire du temps à dégager pour les tâches administratives devra sans doute être puisé à des sources extérieures (p. ex., gouvernement, campagne de financement, sociétés de parrainage).

Dans le Projet d'inscription des services de garde non réglementés à Chilliwack, on a institué une subvention d'encouragement à la qualité (qui équivalait au paiement sur une année de la subvention d'encouragement à la garde familiale autorisée des tout-petits) afin d'amener les exploitants non réglementés à satisfaire à tous les critères d'inscription et d'autorisation. Les résultats du projet semblent indiquer que, si le montant de la subvention à la qualité avait été quelque peu moindre, on aurait obtenu le même effet d'incitation. On s'est également aperçu que les exploitants participants avaient eux-mêmes acquis une plus grande motivation à relever la qualité de leurs services. Il reste que l'application du modèle d'inscription des services non réglementés nécessitera sans doute des encouragements pécuniaires comme une subvention à la qualité versée à tous les exploitants de ce secteur nouvellement inscrits.

*I. La distance représente un grand obstacle à la prestation de services régionaux au secteur des garderies, plus particulièrement en région rurale et en période hivernale. Les responsables des projets ont souvent pu relever efficacement un tel défi.*

Dans les projets réalisés dans de petites collectivités où on devait desservir des secteurs éloignés, les entraves géographiques que représentent la distance, les conditions climatiques, les transports et l'état des routes entraient fréquemment en jeu. Ainsi, dans le Projet des services de garde à domicile, l'éloignement des foyers et le manque de moyens de transport fiables ont parfois rendu indisponibles des services qui auraient été autrement utilisables. La géographie nuit également à la participation des exploitants aux ateliers, aux séances de formation et aux réunions de

projet. De même, dans le Projet régional de ressources et d'aiguillage, la distance entre les collectivités visées a ajouté au temps nécessaire aux réunions du personnel, aux visites à domicile et à la formation. Toutefois, le PRCRAG a structuré la prestation de services de manière à combattre ces difficultés. Les responsables ont opté pour une affectation locale du personnel plutôt que régionale, mis un service téléphonique sans frais à la disposition des parents et organisé des téléconférences au lieu de rencontres. Un défi de première importance pour les trois nouveaux centres de ressources et d'aiguillage a été de desservir, notamment par des services de formation des exploitants, de grands secteurs peu peuplés de la province. Au centre de ressources et d'aiguillage de Williams Lake, on a recouru à un service mobile de fourgonnette pour résoudre les problèmes d'isolement. Au centre de Smithers, on a aussi songé à créer un service extérieur par fourgonnette. Au centre de Williams Lake, on a établi un site Internet convivial qui renseignait sur les services et les choix de garderies de qualité, ainsi qu'un service électronique de bavardoir.

*J. Les facteurs économiques locaux jouent un rôle important dans la prestation de services de garde.*

Un certain nombre de collectivités qui réalisaient des projets pilotes de l'ISSG, et notamment les localités dont l'économie reposait sur les ressources naturelles, étaient en proie à une crise économique les deux ou trois dernières années de ces projets. Le personnel des projets a eu de la difficulté à réaliser les programmes. Les localités desservies par le Projet régional de ressources et d'aiguillage ont souffert des crises dans les secteurs de la pêche et des forêts. En situation de montée du chômage, moins de parents avaient besoin de services de garde. La demande a donc diminué, tout comme le nombre de places en garderie, car un certain nombre d'exploitants ont fermé leur établissement. La situation actuelle rend plus difficile aux organismes la tâche d'offrir des services régionaux de planification et de formation, par exemple. Elle nuit aussi aux activités d'éducation populaire concernant les services de garde de qualité et les services de ressources et d'aiguillage disponibles. Le nouveau centre de ressources et d'aiguillage de Smithers et le guichet unique de Terrace ont dû relever des défis de cet ordre.

*K. On peut parvenir à surmonter les obstacles d'ordre linguistique et culturel à la prestation ou à l'utilisation de services de garde par un bon ciblage des services d'information dans des langues autres que l'anglais, de formation par du personnel issu du même milieu culturel et d'interprétation et de traduction.*

Dans le projet OPTIONS de Surrey, on a produit avec succès quatre versions d'un périodique multiculturel sur les services de garde en punjabi-anglais, espagnol-anglais, chinois-anglais et punjabi seulement. On en a distribué quelque 45 000 exemplaires dans l'ensemble. Au départ, l'intention était de produire une version trilingue (anglais, punjabi et espagnol). Les responsables du projet se sont ravisés lorsqu'ils ont constaté qu'il valait mieux, pour la forme et le fond de cette publication, prévoir une ou deux langues par numéro. Les artisans du projet ont ainsi pu diffuser le bulletin en fonction des secteurs de Surrey où étaient concentrés les membres de chaque groupe linguistique. Selon des indications fragmentaires fournies par le personnel du projet, le périodique a réussi à amener plus de parents et d'exploitants à prendre contact avec le centre de ressources et d'aiguillage de Surrey.

Le guichet unique de Vancouver a réussi pour sa part à servir la communauté non anglophone au moyen de documents écrits. En deux ans, il a distribué plus de 10 000 documents (affiches, feuillets de renseignements, brochures et bulletins d'information) aux parents, plus de 5 000 à la communauté des services de garde et plus de 2 300 aux autres fournisseurs de services, et ce, en neuf langues.

Par ailleurs, un des objectifs du Projet des services de garde en milieu rural était de dispenser ces services aux travailleurs agricoles d'origine sud-asiatique établis dans la région d'Okanagan Sud. Il a été difficile d'atteindre cet objectif au début, les parents visés préférant faire garder leurs enfants, par des parents ou du moins dans leur propre milieu culturel. Les responsables du projet ont fini par les persuader d'utiliser leurs services en embauchant des travailleurs de garderie issus de ce milieu culturel et en persistant à fournir de l'information à la communauté sud-asiatique.

Le travail en service extérieur a été grandement facilité par des services d'interprétation et de traduction. De même, si les artisans des projets OPTIONS à Surrey et de guichet unique à Vancouver ont réussi à rendre leurs services, c'est partiellement en raison de la disponibilité de services d'interprétation et de traduction. Dans le premier cas, on a offert des services d'interprétation et de traduction tant en punjabi qu'en hindi au bénéfice des parents et des exploitants. Dans le second, on a fourni des services d'interprétation à presque 700 parents (individuellement ou collectivement) sur une période de deux ans.

*L. La collaboration et la coordination inhérentes à certains modèles de projet de l'ISSG ont donné lieu à un enrichissement mutuel des connaissances et à des échanges accrus d'information entre les gens ayant participé à la prestation de services au secteur des garderies.*

Les projets de l'ISSG réalisés sur tout le territoire provincial ont donné aux intervenants en prestation de services de garde de nombreuses possibilités nouvelles de travailler ensemble avec plus de coordination. Les projets de guichet unique en sont un exemple insigne, les partenaires ayant vu le degré de collaboration évoluer radicalement à la suite du regroupement. Les partenaires logés sous un même toit ont appris ce que faisait autrui comme prestation de services. Ils ont également appris à cultiver moins l'« esprit de clocher ». Ainsi, les services destinés aux parents et aux exploitants ont été plus intégrés, les uns et les autres étant souvent en mesure d'obtenir tout ce qu'ils recherchaient en une seule visite au guichet.

Dans le projet ORR, le maillage et la mise en commun de l'information entre les participants ont contribué à rompre l'isolement des organismes en créant un fonds commun de connaissances en administration et en gestion. Les liens qui se sont formés à cette occasion subsisteront après l'ISSG. De même, le Projet pilote sur les partenariats administratifs a resserré les liens entre les superviseurs de programme grâce à une connaissance accrue des programmes d'autrui.

Dans le Projet régional de ressources et d'aiguillage, la collaboration des conseillers a porté fruit parce que ceux-ci ont pu mettre les connaissances et les compétences en commun, d'où la création dans chaque collectivité d'une capacité globale qui n'aurait pu se former si les garderies participantes étaient demeurées séparées. Les conseillers ont également pu faire des gains d'efficacité grâce au partage des tâches administratives (notamment l'élaboration de programmes). Le caractère régional de la prestation de services a conféré plus de visibilité aux activités de ressources et d'aiguillage auprès des professionnels de la santé, et la clientèle de ces petites localités a aussi eu droit à une meilleure protection sur le plan de la confidentialité.

Les trois derniers centres de ressources et d'aiguillage ont vu le jour dans de petites localités rurales, milieu où les organismes locaux et régionaux de services reconnaissent l'importance de l'entraide. À Smithers par exemple, le centre de ressource et d'aiguillage a grandement appuyé le passage au nouveau régime des SGFÉ. Il a en outre aidé, par ses activités de soutien, à réduire le taux de roulement des agents de délivrance de permis.

*M. Les responsables des projets ont conçu des procédures, des ressources, des guides et des cours qui seront utiles ailleurs dans la province et dans le reste du pays.*

Chaque projet a produit de la documentation sur ses activités et ses réalisations. Celle-ci pourra être utilisée par les autres organismes s'occupant de la garde d'enfants ou les gouvernements qui planifient des programmes semblables. Dans certains projets, on a créé des programmes de formation : formation « HomeWork » au rythme de l'élève (Projet des services de garde à domicile de 100 Mile House), guide de formation (Projet d'inscription des services de garde non réglementés), séances de formation trans-organisationnelle (projet MRPSGEV) et Programme de formation aux partenariats (SGFÉ). Les artisans de certains projets ont élaboré des guides de politiques et de procédures pour le recrutement et la formation de bénévoles (PRGA) ou l'inscription du secteur non réglementé. On a également conçu des normes, que ce soit pour l'inscription et l'autorisation des exploitants de garderies non réglementées ou pour l'admissibilité des exploitants de services de garde à domicile à l'assurance collective en responsabilité civile. On pourrait citer bien d'autres exemples de

documents produits : guides d'évaluation par observateur et d'autoévaluation à l'usage des exploitants non réglementés, périodique multiculturel général (projet OPTIONS de Surrey), guide de fusion des services de garderies autonomes (Projet pilote sur les partenariats administratifs), guide « Meilleure accessibilité », guide de soutien aux fins du régime des services de garde financés par l'État.

*N. Avec les services coordonnés de soutien de plusieurs ministères provinciaux, le passage au régime des services de garde financés par l'État s'est opéré dans la plupart des régions.*

Se guidant sur la philosophie de base et les principes du régime, les 49 comités directeurs des SGFÉ ont dressé des plans d'accès communautaires en vue d'écarter les entraves à l'universalité des services de garde dans leur collectivité. À la fin de la période de transition de quatre ans, la plupart des régions s'étaient dotées de plans prévoyant une réduction des contrats de services de garde spécialisés et traduisant les principes des SGFÉ.

La démarche de développement communautaire adoptée pour le passage du programme PBSSG au système de prestation de services SGFÉ a présenté quelques difficultés. Les collectivités avaient toute latitude pour concevoir leurs propres plans d'implantation du régime en fonction des besoins locaux des intervenants communautaires. En l'absence d'une orientation centrale définie, les principes des SGFÉ prêtaient à interprétation et, parfois, on y a décelé des contradictions. Ainsi, la règle du choix parental pouvait entrer en conflit avec celle de l'universalité si les parents optaient pour des services de garde spécialisés pour leurs enfants. Les localités ne savaient au juste si les garderies spécialisées continueraient à être financées dans le cadre du nouveau régime si les régions établissaient que la plupart des parents préféraient cette option.

On s'est aperçu avec le temps que ce type de services de garde était à oublier comme possibilité dans le régime des SGFÉ. Au terme de la période de transition de quatre ans, plusieurs localités avaient encore du mal à faire la transition vers les SGFÉ. On a chargé une équipe-ressources provinciale des SGFÉ de venir en aide à ces collectivités. Les autorités provinciales ont offert divers services centralisés de soutien qui visaient à faciliter et à coordonner les mesures de mise en place des SGFÉ en fonction des besoins locaux, mais sans fournir de directive claire qui aurait indiqué ce qui était acceptable ou non dans le nouveau régime. On aurait eu besoin plus tôt des éclaircissements et de l'aide de cette équipe pour que toutes les localités puissent bien négocier le virage vers les SGFÉ dans les délais impartis.

*O. Pour que les intervenants communautaires et gouvernementaux s'associent à une démarche concertée de planification des services de garde, il faut que les infrastructures gouvernementales soient relativement stables.*

Il est peu réaliste de s'attendre à ce que les partenaires communautaires puissent vraiment progresser dans la voie de la planification de services de garde si le gouvernement provincial subit toutes sortes de changements. Lorsqu'on a créé le ministère de l'Enfance et de la Famille et régionalisé les services, les tâches et les responsabilités du personnel ministériel ont beaucoup changé, tout comme les procédés et les protocoles de planification. Les structures administratives n'ont pas à être statiques ni rigides, mais l'expérience nous enseigne bel et bien qu'il est difficile de travailler en collaboration lorsqu'un des partenaires se trouve dans une période de grands changements.

## 10.3 Résumé

Grâce à l'ISSG, le gouvernement provincial a approfondi et étendu l'engagement qu'il avait pris en matière de développement communautaire des services de garde. Les projets de l'ISSG ont réussi à élaborer et à éprouver de nouveaux modèles de prestation de services de garde selon les besoins des parents, des exploitants et des membres des collectivités. On a produit des ressources diverses comme des guides, des programmes de formation, et d'autres documents. Les modèles et les ressources qui ont vu le jour non seulement incarnent l'apprentissage propre à chaque projet, mais offrent aussi des possibilités d'apprentissage aux autres collectivités. Les leçons dont nous avons parlé plus haut dans cette section démontrent que l'ISSG a constitué une riche expérience d'apprentissage pour les partenaires des projets.

La clé de la réussite des projets de l'ISSG est l'accent mis sur la satisfaction des besoins locaux en matière de garde. Chaque projet est un exemple de collaboration entre le ministère de l'Enfance et de la Famille et les collectivités. Les modèles expérimentés traduisaient les besoins des diverses localités. En fait, une des grandes leçons apprises est que la création de services de garde est un processus d'édification de capacités. Chaque localité ou région avait son propre chemin et son propre rythme de développement à suivre. L'orientation sur les besoins locaux s'harmonise bien avec les mesures de régionalisation de la prestation de services de garde qu'appliquent les autorités provinciales ces dernières années.

**Documents de référence**

Annexe 1 : Liste des rapports d'évaluation-bilan des projets

Annexe 2 : Accord de contribution Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants »

Annexe 3 : Document récapitulatif sur l'Initiative stratégique Canada--Colombie-Britannique « Meilleur accès aux services de garde d'enfants »

TABLE DES MATIERES

## Annexe 1 - Liste des rapports d'évaluation-bilan des projets

## Rapports d'évaluation des projets de l'Initiative stratégique des services de garde

L'Initiative stratégique des services de garde (ISSG) a duré du 1er avril 1995 au 31 mars 1999. On a mené de vastes activités d'évaluation, dont des évaluations formatives, des évaluations d'étape et des évaluations- bilan. On a eu recours à un ensemble de techniques qualitatives et quantitatives. Une méta-analyse présentée dans le *rapport final de l'évaluation-bilan* indique le degré de réalisation des objectifs d'ensemble de l'ISSG, brosse le tableau des réalisations et des leçons apprises et révèle dans quelle mesure on a su réagir aux possibilités et aux difficultés dont faisaient état les rapports antérieurs.

On a mené à bien les évaluations-bilans ou les évaluations finales suivantes :

- The Pacific Child and Family Enrichment Society, Programme régional de ressources et d'aiguillage en garde d'enfants, ministère de l'Enfance et de la Famille, mars 1999.
- Projet OPTIONS « Solutions locales aux besoins locaux » de Surrey, Rivers and Associates, janvier 1999.
- Projet d'inscription des services de garde non réglementés, *id.*, janvier 1999.
- Projet régional de gestion administrative, *id.*, janvier 1999.
- Projet des services de garde à domicile, *id.*, janvier 1999.
- Projet des services de garde d'enfants en milieu rural, *id.*, février 1999.
- Projet pilote relatif à un modèle régional de prestation de services de garde d'enfants à Vancouver 1995-1999, Adele Ritch, janvier 1999.
- Évaluation-bilan de trois nouveaux programmes de ressources et d'aiguillage sur les garderies (centres de Boundary, de Williams Lake et de Smithers et ses environs), Trish Hill, janvier 1999.

- Rapport d'évaluation-bilan du Projet des services de garde financés par l'État (avril 1995-mars 1999), Christine Gay, 31 mars 1999.
- Rapport final sur les expériences et la satisfaction à l'égard des services de garde financés par l'État dans quatre collectivités de la Colombie-Britannique, Tim Roberts, Focus Consultants, mars 1999.
- Projet de partenariats - Enquête de suivi : participants, rapport sommaire, Margaret Owens, mars 1999.
- Évaluation d'une initiative relative à la technologie des communications et du réseautage pour les services de ressources et d'aiguillage sur les garderies, Rivers and Associates, avril 1998.
- « Learning and Relationships » : évaluation du Projet d'encadrement des centres de ressources et d'aiguillage sur les garderies à Sooke, Valerie Lannon and Associates Inc., 1996.
- Évaluation-bilan de quatre guichets uniques pour les services de garde, ministère du Développement social et de la Sécurité économique, mars 2000.
- Rapport final de l'évaluation-bilan de l'Initiative stratégique des services de garde, Theresa Hunter, 1999.

TABLE DES MATIÈRES

## Annexe 2 - Accord de contribution Canada--Colombie-Britannique «Meilleur accès aux services de garde d'enfants »

TABLE DES MATIÈRES

## Annexe 3 - Document récapitulatif

**Comox Valley**

**Guichet unique**

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet a crée l'un des quatre guichets uniques locaux où les familles peuvent obtenir de l'information et de l'aide dans le choix des services de garde et l'obtention de la subvention à la garde d'enfants, et où les exploitants peuvent obtenir un soutien et des renseignements sur la délivrance de permis, la formation et les autres services dispensés au secteur des garderies.***

La création du guichet unique de Comox Valley s'est appuyée sur les compétences de la Pacific Child Care Society et de la Comox Valley Child Development Association.

La Pacific Child Care Society, qui a son siège à Nanaimo et qui réalise le programme régional de ressources et d'aiguillage sur les garderies, a mis en place un centre de services en 1995-1996. La Comox Valley Child Development Association a assumé la responsabilité des services à compter du 1er mai 1996. Depuis 22 ans, elle offre des programmes à l'enfance et à la famille dans la région de Courtenay-Comox.

## Objectifs du projet

Voici les objectifs du projet de guichet unique à Comox :

## Pour les familles :

- améliorer la planification et la création de services de garde;
- améliorer l'accès à la subvention à la garde d'enfants et à l'information sur le choix de services de garde de qualité;
- offrir des services aux familles dont les enfants ont besoin d'un soutien supplémentaire, notamment en matière de transport;
- offrir des services aux familles ayant des enfants « à risque » de 0 à 3 ans.

## Pour les exploitants :

- accroître l'accès à l'information sur les services de qualité, la délivrance de permis et la formation en garde d'enfants;
- prêter un soutien technique aux établissements et aux exploitants pour une amélioration de la qualité et de la stabilité des services;
- exploiter un centre de ressources à l'intention des exploitants qui offre notamment les services suivants : une bibliothèque professionnelle de prêt, des programmes de formation et une liste d'aidants qualifiés de réserve.

## Pour les collectivités :

- améliorer la disponibilité et l'accessibilité des services de garde;
- mieux faire connaître les questions relatives à la garde d'enfants aux collectivités au moyen de l'éducation populaire sur les services de garde de qualité, les subventions à la garde d'enfants et les services de soutien aux garderies;
- assurer des services de consultation, de défense-promotion et d'information concernant les services de garde;
- servir de centre de communication entre tous les paliers de gouvernement, les exploitants et les familles.

## Partenaires du projet

Voici les partenaires du centre : deux conseillers du programme de ressources et d'aiguillage, des coordonnateurs des services de garde, un travailleur social en besoins spéciaux, un agent d'aide aux familles, deux conseillers en développement de l'enfance, un coordonnateur des services de garde parascolaire et un coordonnateur des services de garde à l'intention des parents aux études dans le cadre du programme « Skills Now! ». Mentionnons enfin qu'on offre d'autres services, comme la physiothérapie, l'ergothérapie et l'orthophonie.

Depuis le 1er avril 1997, un agent d'aide financière s'occupe des subventions à la garde d'enfants au guichet unique un jour

et demi par semaine.

***« Nous sommes ravis de mettre un guichet unique à la disposition des services de garde et des familles de Courtenay-Comox. Nos nouvelles installations au centre-ville rendront les garderies plus présentes dans le milieu. Nous sommes particulièrement heureux de pouvoir intégrer les services de garde aux autres services que nous assurons, qu'il s'agisse du programme de développement de la petite enfance ou de l'équipe d'intervention thérapeutique précoce. »***

## Guichet unique à Nelson

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet a crée l'un des quatre guichets uniques locaux où les familles peuvent obtenir de l'information et de l'aide dans le choix des services de garde et l'obtention de la subvention à la garde d'enfants, et où les exploitants peuvent obtenir un soutien et des renseignements sur la délivrance de permis, la formation et les autres services dispensés au secteur des garderies.***

La West Kootenay Family and Child Care Services Society est l'organisme de parrainage du projet de guichet unique à Nelson, *Liaisons des services de garde d'enfants*. Les membres de cette société assurent des services en garde d'enfants aux familles et aux exploitants de Kootenay Ouest depuis 1971.

Le modèle *Liaisons des services de garde d'enfants* vise à édifier dans Kootenay Ouest un puissant réseau de services et de ressources en garde d'enfants et des liaisons entre les familles, les exploitants, les professionnels des services et tous les paliers de gouvernement.

Les secteurs desservis sont Nelson et les localités environnantes de South Slocan, Winlaw, Silverton, New Denver, Nakusp, Kaslo et Salmo.

## Objectifs du projet

Voici les objectifs du projet de guichet unique à Nelson, *Liaisons des services de garde d'enfants* :

- donner un meilleur accès aux parents et aux exploitants à l'information sur la subvention à la garde d'enfants, le choix et la surveillance des milieux de garde et les services disponibles;
- réunir, élaborer et diffuser des documents de référence à l'intention des familles, des exploitants et des membres de la collectivité;
- procurer des services de soutien et offrir des possibilités de formation pour aider les familles en établissant des maillages avec les autres organismes communautaires et les programmes d'aide à la famille;
- étudier et définir les besoins des familles en matière de garde pour appuyer la planification et la création de services de garde;
- soutenir sur le plan administratif l'élaboration d'un modèle régional de prestation de services de garde;
- réaliser des activités de maillage et de défense-promotion dans le milieu pour ce qui est des questions relatives à la garde;
- faciliter la liaison entre les ministères, l'administration locale et la communauté des services de garde.

## Partenaires du projet

Le projet *Liaisons des services de garde d'enfants* a emménagé dans des installations récemment rénovées au centre-ville de Nelson en décembre 1995. Les partenaires réunis au centre sont notamment les agents de ressources et d'aiguillage, l'agent des subventions à la garde d'enfants, le coordonnateur des services à l'intention des parents aux études, le coordonnateur du projet et le coordonnateur de la publicité.

Comme particularité de ce projet, il y a un service de garde sur place mis à la disposition des parents ayant besoin d'un service de dépannage ou à court terme.

***« La mise en route du projet Liaisons des services de garde d'enfants à Nelson a mis les services de garde mieux en vue dans notre quartier, notre localité et notre administration. La collaboration et l'appui assurés par la liaison de ces services ont fait de la garde de nos enfants une responsabilité collective.***

***Dans un milieu convivial et accessible offrant un large éventail de services de soutien, cet engagement se communique aux familles, aux exploitants et aux membres de notre collectivité. »***

## Centre familial et guichet unique à Terrace

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet a crée l'un des quatre guichets uniques locaux où les familles peuvent obtenir de l'information et de l'aide dans le choix des services de garde et l'obtention de la subvention à la garde d'enfants, et où les exploitants peuvent obtenir un soutien et des renseignements sur la délivrance de permis, la formation et les autres services dispensés au secteur des garderies.***

Le *projet de centre familial et de guichet unique pour les services de garde à* Terrace est parrainé par la Terrace Women's Resource Centre Society qui, constituée en 1980, dispense un éventail de services aux femmes et aux enfants de cette localité et des alentours. L'organisme est notamment responsable du centre des femmes de la localité et du programme de ressources et d'aiguillage sur les garderies de Skeena.

## Objectifs du projet

Voici les objectifs du projet de guichet unique à Terrace :

## Pour les familles :

- renforcer la planification et la création de services de garde;
- accroître l'accès à l'information sur les choix et la disponibilité des services de garde;
- améliorer l'information sur le régime de subventions à la garde d'enfants et faciliter l'accès à ce programme.

## Pour les exploitants :

- accroître l'accès à l'information sur les services de garde de qualité, la délivrance de permis et la formation;
- enrichir les possibilités de formation et de maillage;
- soutenir les garderies et les exploitants locaux pour améliorer la qualité et la stabilité des services;
- coordonner les services de soutien au secteur des garderies à Terrace et aux alentours.

## Pour les collectivités :

- informer la population sur le soutien, la qualité et les subventions du secteur des garderies;
- faire connaître les services de garde et avoir recours à l'éducation populaire pour renseigner la population à ce sujet;
- accroître la disponibilité et l'accessibilité des services de garde;
- offrir une aide publique, de l'information, des ressources et des possibilités de formation aux exploitants, aux familles et aux enfants dans le cadre d'une formule de consultation;
- servir de centre de ressources pour les ministères compétents et les partenaires communautaires en assurant la canalisation et la prestation des services et la liaison avec les exploitants et les familles;
- assurer des échanges dans les deux sens pour ce qui est des activités de défense-promotion et d'information, et rendre plus efficace la diffusion de renseignements.

## Partenaires du projet

À l'été de 1996, le *bureau du projet de centre familial et de guichet unique pour les services de garde* ouvrait ses portes au centre-ville de Terrace.

Au nombre des partenaires de ce centre, on compte le coordonnateur du programme de ressources et d'aiguillage, l'agent d'aide financière du ministère des Ressources humaines et les agents de projet. Le centre familial a fêté son inauguration officielle le 12 septembre 1996.

***« La Terrace Women's Resource Centre Society est heureuse de parrainer le projet de centre familial et de guichet unique pour les services de garde d'enfants à Terrace. Ce centre familial, que la localité a réclamé à plusieurs reprises, voit enfin le jour grâce à ce projet de guichet offrant une panoplie de services à l'enfance et à la famille. Notre organisme est fier d'être associé à cette importante initiative communautaire. »***

## Projet de guichet unique de Vancouver

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet a crée l'un des quatre guichets uniques locaux où les familles peuvent obtenir de l'information et de l'aide dans le choix des services de garde et l'obtention de la subvention à la garde d'enfants, et où les exploitants peuvent obtenir un soutien et des renseignements sur la délivrance de permis, la formation et les autres services dispensés au secteur des garderies.***

Le *projet de guichet unique de Vancouver* mobilise quatre organismes :

Le **Westcoast Child Care Resource Centre** offre une diversité de programmes et de services aux milieux de garde de Vancouver et de la province. Il administre le projet pour le Programme de soutien des services de garde d'enfants à Vancouver.

Créé en 1985, le **foyer de voisinage de Collingwood** assure des programmes et des services divers destinés aux enfants, aux jeunes, aux adultes et aux personnes âgées. Dans ses 55 programmes, on trouve des services de garde destinés aux nourrissons, aux tout-petits, aux enfants d'âge préscolaire et aux enfants en âge de fréquenter l'école. Le foyer offre des services de guichet unique au secteur Renfrew-Collingwood.

Depuis plus de 45 ans, le **foyer de voisinage de Kiwassa** joue un rôle de premier plan dans la création de programmes et de services adaptés aux besoins sociaux, économiques et culturels de Vancouver Est. Les 22 programmes de services familiaux, communautaires et d'emploi de l'organisme comprennent deux services de garde collective, la garde préscolaire et la garde après les heures d'école. Le foyer fournit des services de guichet unique aux secteurs North Grandview-Woodlands et Hastings Sunrise.

Créé en 1997, le **foyer de voisinage de Mount Pleasant** est un organisme de services sociaux généraux avec des installations permettant de combler les besoins communautaires en programmes et en services. Il exploite des programmes de garde sur place, de garde préscolaire et de garde collective, ainsi que toute une diversité d'autres services d'aide aux familles. Il offre des services de guichet unique au secteur Mount Pleasant.

Le guichet unique de Vancouver dessert d'autres secteurs de Vancouver Est par l'entremise du personnel itinérant des services extérieurs dispensés aux parents.

## Objectifs du projet

Voici les objectifs du *projet de guichet unique de Vancouver* :

- améliorer l'accès des parents à l'information sur le choix des services, l'obtention de la subvention à la garde d'enfants et les garderies au moyen des documents d'information, d'ateliers et, le cas échéant, de documentation multilingue;
- accroître l'accès des parents au régime de subventions à la garde d'enfants en faisant la promotion de ce programme auprès des familles admissibles et en les aidant à remplir les formulaires de demande;
- accroître l'accès des exploitants aux services d'information et de solution de problèmes concernant le régime de subventions à la garde d'enfants en offrant sur place des possibilités de perfectionnement professionnel dans ce domaine, en aidant individuellement les exploitants à résoudre les problèmes qui se posent et en prévoyant de la documentation multilingue et des ateliers sur le projet de guichet unique;
- définir les besoins des quartiers en matière de garde et y répondre en recueillant des données relatives aux demandes parentales de services de garde selon la nature des services, le lieu, la tranche d'âge, les besoins culturels et les heures de fréquentation normales ou irrégulières; analyser les données pour constater les lacunes des services et participer avec les principaux intervenants à des activités de planification locale de la garde d'enfants.

## Partenaires du projet

À ce projet collaborent activement des organismes communautaires, le coordonnateur des garderies de la municipalité de Vancouver, les agents de délivrance de permis, le ministère des Ressources humaines et le ministère de l'Enfance et de la Famille.

***« Les organismes communautaires conviennent depuis longtemps de la nécessité de s'attaquer aux obstacles qu'opposent la langue, la culture et les heures et les lieux de prestation de services à l'accès d'un grand nombre de parents au régime de subventions à la garde d'enfants. Le projet pilote est l'occasion d'examiner comment de nouveaux partenariats peuvent permettre de mieux se mettre au service des familles. »***

## Projet régional de gestion administrative à North Shore

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet compte parmi les 12 projets de modèle régional de prestation et projets pilotes communautaire dans le cadre desquels on met à l'essai des mesures de coordination des services de garde et des façons novatrices de promouvoir un service de qualité dans une diversité de milieux de garde, ainsi que des solutions locales aux besoins locaux.***

C'est la North Shore Child Care Resource Society qui a conçu le *Projet régional de gestion administrative de North Shore* (PRGA).

Cette société est née en 1991 d'une évaluation des besoins en garde d'enfants où on a recommandé de créer un organisme communautaire d'aide aux familles, aux exploitants, aux organismes de garde et aux membres de la collectivité pour tous les aspects de la garde d'enfants.

La Société fournit un éventail de services de soutien dans ce domaine aux familles et aux exploitants des secteurs (municipalité et district) de Vancouver Nord, Vancouver Ouest, Squamish et Sechelt.

## Description du projet

Dans le cadre du projet PRGA, la North Shore Child Care Resource Society se chargera de créer et d'offrir des services de gestion et d'administration aux exploitants de garderies autorisées ou non réglementées des secteurs North Shore, Sea-to-Sky et Sunshine Coast.

Le projet aidera à stabiliser les services de garde et à en améliorer la qualité et l'accessibilité pour la population de North Shore.

## Objectifs du projet et activités proposées

Le projet PRGA vise à :

- nouer des liens entre les établissements de garde collective et les garderies familiales (autorisés ou non réglementés);
- organiser des ateliers et des séances de formation sur les questions d'administration et de gestion à l'intention des exploitants de garderies;
- faciliter l'accès aux politiques et procédures et aux autres ressources administratives régionales pour les programmes de garde;
- concevoir et mettre en place des systèmes centralisés d'achat, d'administration et de coordination des services pour

améliorer la rentabilité et l'efficacité des programmes de garde;
- créer des regroupements d'exploitants dans chacun des grands secteurs desservis par la Société pour favoriser des économies durables;
- chercher de nouvelles sources de financement pour le soutien futur des services du PRGA (p.ex., tarification des services);
- recruter, sélectionner et former des bénévoles pour les programmes de garde;
- tenir un répertoire d'aidants de réserve tant pour les exploitants que pour les établissements de garde.

## Partenaires communautaires

Au nombre des organismes représentés au conseil d'administration de la North Shore Child Care Resource Society, on compte l'association Early Childhood Educators of British Columbia (section de North Shore), le programme des services de garde financés par l'État (SGFÉ), l'association North Shore Family Child Care Providers et les services de la North Shore Health Region.

***« La mission de notre organisme est de promouvoir des projets qui améliorent les services de garde et la qualité de vie des enfants et des familles. Nous espérons que cette initiative aura pour effet de développer les capacités de maillage et les éléments de coordination des services de garde dans la collectivité de North Shore. »***

## Programme régional de ressources et d'aiguillage sur les garderies à Nanaimo

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet compte parmi les 12 projets de modèle régional de prestation et projets pilotes communautaire dans le cadre desquels on met à l'essai des mesures de coordination des services de garde et des façons novatrices de promouvoir un service de qualité dans une diversité de milieux de garde, ainsi que des solutions locales aux besoins locaux.***

La Pacific Child and Family Enrichment Society est chargée d'élaborer le *Programme régional de ressources et d'aiguillage sur les garderies*.

Depuis 1990, elle exploite un programme de ressources et d'aiguillage à Nanaimo.

Elle fournit aux parents et aux exploitants des services d'information, de formation et de soutien dans le domaine de la garde et notamment une bibliothèque de prêt de jouets et de ressources et des services de recrutement, d'inscription et d'aiguillage.

## Description du projet

Ce projet pilote expérimentera des moyens d'étendre plus efficacement à l'échelle régionale la prestation de services de soutien au secteur des garderies.

La Société fournira des services de soutien aux collectivités de Nanaimo, Parksville, Qualicum Beach, Port Alberni et la

côte ouest, Courtenay-Comox, Campbell River, North Island, Powell River et les alentours.

Grâce à ces services à l'échelle de la région, elle espère pouvoir améliorer la qualité et la disponibilité des services de garde dans les collectivités normalement difficiles à servir.

## Description du projet

Voici les objectifs du projet pilote du *Programme régional de ressources et d'aiguillage sur les garderies* :

- démontrer le rendement et l'efficacité d'une prestation régionale de services de soutien au secteur des garderies;
- assurer de tels services de soutien dans de petites localités dont la population ne justifie pas l'implantation d'un programme séparé de soutien aux services de garde;
- étendre et améliorer les services dans les collectivités normalement difficiles à servir;
- améliorer la rentabilité en administrant centralement un programme de soutien aux garderies;
- renforcer les activités régionales de planification, d'élaboration et de prestation de services de garde.

***« Depuis six ans, notre organisme a noué des liens étroits de collaboration avec les parents, les exploitants et les organismes communautaires de la région.***

***Nous sommes heureux de l'occasion qui nous est offerte d'assurer des services de soutien aux garderies à l'échelle régionale.***

***Nous croyons que cela est de nature à renforcer les services de garde pour les familles, les exploitants et les collectivités et à ménager des bases solides pour la recherche de nouvelles idées visant la coordination future du réseau régional des garderies. »***

## Projet pilote relatif à un modèle régional de prestation de services de garde d'enfants à Vancouver

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet compte parmi les 12 projets de modèle régional de prestation et projets pilotes communautaire dans le cadre desquels on met à l'essai des mesures de coordination des services de garde et des façons novatrices de promouvoir un service de qualité dans une diversité de milieux de garde, ainsi que des solutions locales aux besoins locaux.***

Parrainé par la municipalité de Vancouver, le *Projet pilote relatif à un modèle régional de prestation de services de garde d'enfants à Vancouver* met à l'essai des structures et des pratiques administratives efficaces, uniformes et coordonnées dans le secteur des garderies. Ce projet a vu le jour en réaction aux préoccupations longtemps exprimées au sujet de l'absence de telles structures et pratiques à Vancouver. Il durera du 1er juin 1995 au 31 mars 1999. Il comporte deux éléments constitutifs importants :

1. L'Organisme de regroupement régional
2. Les projets pilotes communautaires :

- foyer de voisinage de Collingwood;
- foyer de voisinage de Kiwassa;
- partenariats administratifs de garderies autonomes (partenaires : City Hall Child Care Society, Pooh Corner Child Care Society et Child Care Financial and Administrative Services).

## Organisme de regroupement régional

L'Organisme de regroupement régional (ORR) a vu le jour en 1995-1996 aux premiers stades du projet.

Il rassemble les organismes s'occupant des services de garde sur le territoire vancouverois (voir l'encadré), deux programmes de soutien en garde d'enfants, un représentant du gouvernement provincial et le coordonnateur des garderies de la municipalité de Vancouver.

La municipalité est l'organisme directeur du projet. Elle s'occupe très activement des services de garde par le biais de sa stratégie municipale sur les garderies.

Avant que ne soit formé l'ORR, les sociétés précitées étaient avant tout isolées les unes des autres, ayant peu de possibilités de favoriser une gestion efficace en collaboration, des stratégies proactives ou des éléments de communication et de planification à l'échelle de la ville.

Pour aider à remédier à cette situation, l'ORR coordonne les activités d'un projet pilote d'une durée de quatre ans, le MRPSGEV, qui vise à améliorer l'accès des familles à un éventail complet de services de garde et à expérimenter des stratégies devant mener à un réseau de services coordonnés dans ce domaine.

Voici des exemples d'initiatives précises lancées par l'ORR : séances de formation en gestion trans-organisationnelles, projet pilote d'analyse financière pour un groupe d'exploitants titulaires de permis, guide de durabilité financière et conception de stratégies, mécanismes de collecte de données administratives et planification stratégique régionale des services de garde.

L'ORR entend faire connaître aux autres intervenants du secteur des garderies ce qui a été appris grâce à ce projet. Divers rapports sont disponibles, notamment : une analyse environnementale des services de garde, des documents sur les besoins et les enjeux d'une formation de haut niveau d'après la situation des groupes sectoriels de la région de Vancouver et une suite de rapports de projets pilotes relatifs à l'analyse financière des services de garde destinés aux nourrissons, aux tout-petits, aux enfants d'âge scolaire et aux enfants de 3 à 5 ans. Pour mieux se renseigner à ce sujet, on peut composer le (604) 925-5072.

***Organismes membres de l'ORR :***

***Britannia Community Services Centre Society***

***Bayview Community Association***

***Cedar Cottage Neighbourhood House Association***

***Child Care Financial and Administrative Services of Vancouver (Westcoast Child Care Resource Centre)***

*Child Care INFORM (Westcoast Child Care Resource Centre)*

*Municipalité de Vancouver*

*City Hall Child Care Society*

*Collingwood Neighbourhood House Society*

*Development Disabilities Association*

*Foyer de quartier de Frog Hollow*

*Kiwassa Neighbourhood Services Association*

*Pooh Corner Child Care Society*

*Spare Time Child Care Society*

*UBC Child-Care Services*

*Vancouver Society of Children's Centres*

*YMCA et YWCA du Grand Vancouver*

## Projet pilote communautaire relatif à un modèle régional de prestation de services de garde d'enfants à Vancouver : foyer de voisinage de Collingwood

Le foyer de voisinage de Collingwood élabore, conçoit et met à l'essai un modèle de gestion pour un soutien efficace de tout l'éventail des services de garde (enfants de la naissance jusqu'à l'âge scolaire) et d'éléments de soutien connexes dans différents emplacements de la localité.

Depuis 1985, il offre une gamme complète de programmes et de services aux enfants, aux jeunes, aux adultes et aux personnes âgées du secteur Renfrew-Collingwood de Vancouver Est.

Dans ses 70 programmes, on retrouve des services de garde destinés aux nourrissons, aux tout-petits, aux enfants d'âge préscolaire et aux enfants en âge de fréquenter l'école, ainsi que des services de sensibilisation, d'information et d'aiguillage, le programme des services de garde financés par l'État et le projet pilote de guichet unique de Vancouver.

## Objectifs du projet :

Voici les objectifs du projet :

- créer un modèle administratif pour un grand nombre de services de garde collective autorisée assurés par un organisme à services multiples en divers lieux dans un secteur;
- relier les exploitants de garderies familiales du quartier, autorisées ou non réglementées, en collaboration avec le programme de soutien aux soutien aux garderies de Vancouver;
- participer au projet de guichet unique de Vancouver et fournir un des lieux de sa réalisation.

## Éventail des services :

- continuer à développer les services de garde à Collingwood Village, y compris des programmes de garde pour les nourrissons/tout petits, la garde préscolaire et collective et la halte-garderie avec un maximum de 84 places autorisées;
- gérer et soutenir un éventail de services de garde en divers lieux (p. ex., services de garde pour tous les âges, haltes-garderies);
- commencer à concevoir un modèle d'inscription et des politiques relatives à la gestion financière et à la gestion des installations qui appuieront le cheminement des enfants à travers le continuum des services de garde;
- collaborer avec le programme de soutien aux garderies de Vancouver à la réalisation du projet pilote de guichet unique et veiller à ce que celui-ci réponde aux besoins des familles du quartier de Collingwood;
- travailler avec le coordonnateur des garderies de la municipalité de Vancouver, le ministère de l'Enfance et de la Famille et la communauté locale des services de garde à la transition vers le nouveau régime de services financés par l'État;
- concevoir des plans de prestation pour des services de garde prolongée, et de dépannage ainsi que pour des services de garde à des heures irrégulières.

## Recrutement et soutien des exploitants :

- collaborer avec le programme de soutien aux garderies de Vancouver au recrutement et au soutien des exploitants de services de garde familiale et de garde à domicile et veiller à ce que le guichet unique réponde aux besoins des exploitants;
- continuer à développer et à coordonner les moyens de perfectionnement professionnel du personnel.

## Consultation des parents et de la collectivité :

- commencer à mettre en place de nouveaux mécanismes de participation parentale aux fins des programmes de garde (comités consultatifs de parents, par exemple);
- se servir des systèmes d'évaluation en place dans le quartier pour s'assurer qu'on répond aux besoins locaux en matière de garde.

## Système efficace, responsable et abordable de prestation de services de garde :

- nouer des liens étroits de collaboration avec l'Organisme de regroupement régional (ORR) pour optimiser les ressources, améliorer la prestation de services et déterminer les besoins communs;
- examiner les avantages et les possibilités de systèmes coordonnés et centralisés de formation du personnel, d'achat de matériel, de commande de fournitures, de publicité, de promotion et de communication;
- Mettre en valeur les ressources financières pour que soit maintenue et relevée la qualité du service et pour que les tarifs des garderies demeurent abordables.

*« Nous sommes heureux de l'occasion qui nous est donnée de travailler en étroite collaboration avec les membres de l'Organisme de regroupement régional et d'apprendre de ces derniers. C'est là un projet très intéressant qui offre une foule de possibilités d'étudier des modes plus efficaces de prestation de services de garde aux familles. »*

## Projet pilote communautaire relatif à un modèle régional de prestation de services de garde d'enfants à Vancouver : foyer de voisinage de Kiwassa

Le foyer de voisinage de Kiwassa travaille avec les partenaires communautaires et les intervenants du secteur des garderies à l'élaboration et à l'administration d'un modèle de réseau pouvant offrir des services de garde dans divers emplacements. Il participe en outre au projet de guichet unique local de Vancouver et fournit un des quatre lieux de réalisation de ce projet.

Il fournit des services familiaux et communautaires à Vancouver depuis plus de 40 ans et au secteur Hastings Sunrise de Vancouver Est depuis quatre ans.

Les programmes de services familiaux, communautaires et d'emploi de cet organisme comportent notamment : deux programmes de garde collective, un programme de garde préscolaire, et des services de formation, d'information et d'aiguillage à l'intention des parents et des exploitants.

Mentionnons enfin que le foyer participe au programme des services de soutien aux garderies et au projet de guichet unique de Vancouver.

## Objectifs du projet et activités proposées

Dans ses travaux d'élaboration d'un modèle de réseau, Kiwassa concevra et mettra à l'essai diverses stratégies de gestion des services de garde en vue de **consolider l'efficacité de la gestion dans ce secteur**. Voici les stratégies appliquées :

- gestion et administration directes des services de garde locaux assurées par le foyer de voisinage de Kiwassa;
- gestion et administration des services de garde en collaboration avec une société d'exploitation de garderie à direction parentale (dans ce cas, le foyer est le titulaire de permis et l'employeur, et la société de parents est là pour orienter, conseiller et appuyer les responsables des programmes);
- gestion et administration des services de garde au nom d'une société à direction parentale, cette société étant le titulaire de permis et l'employeur, mais étant aussi liée par contrat au foyer de Kiwassa pour la prestation des services de gestion courante;
- gestion et administration des services de garde par les soins de deux sociétés indépendantes ou plus qui collaborent pour se mettre au service des besoins de la collectivité.

Outre ces stratégies de gestion, le foyer examinera d'autres façons de **gagner en efficacité, d'adopter des pratiques de gestion uniformes et de renforcer les éléments de soutien des programmes** au profit du secteur des garderies.

Ces voies seront explorées dans le contexte des besoins divers du secteur Hastings Sunrise, et notamment des besoins des parents issus de milieux culturels différents.

Voici des activités qui soutiendront les efforts en vue d'améliorer l'efficacité et la coordination :

- on collaborera avec les partenaires communautaires à la constatation des besoins, ainsi qu'à la planification et à la création de services de garde de qualité formant un continuum; selon les ressources financières dont on disposera, on établira de nouveaux services en améliorant les programmes en place, en installant de nouvelles garderies ou en appliquant des modèles souples de prestation de services;
- on participera aux activités de l'Organisme de regroupement régional (ORR) et, s'il y a lieu, on adoptera les pratiques de gestion de services de garde conçues par ce dernier en fonction des besoins des familles et des exploitants du quartier Hastings Sunrise.

## Projet pilote communautaire relatif à un modèle régional de prestation de services de garde d'enfants à Vancouver : projet pilote sur les partenariats administratifs de garderies autonomes

Dans le projet pilote sur les partenariats administratifs de garderies autonomes, on expérimentera un mode coopératif d'administration de services de garde indépendants exploités par des sociétés sans but lucratif à direction parentale.

La création de services communs de soutien tiendra une place de choix dans ce projet.

## Partenaires communautaires

Il y a trois partenaires dans le *projet pilote sur les partenariats administratifs de garderies autonomes* :

Créée en 1975, la **City Hall Child Care Society** offre des services de garde aux enfants de la naissance à l'entrée en prématernelle au bénéfice des fonctionnaires municipaux et de la population avoisinante.

Créée en 1972, la **Pooh Corner Child Care Society** offre 22 places en garderie autorisée aux tout-petits et aux enfants d'âge préscolaire. Elle se situe dans le quartier des affaires du secteur ouest de Vancouver.

Les **Child Care Financial and Administrative Services of Vancouver** (CCFAS), qui sont un programme du Westcoast Child Care Resource Centre, fournissent depuis 1990 des services de soutien administratif et des services financiers aux sociétés sans but lucratif et à direction parentale qui exploitent des garderies autorisées dans la municipalité de Vancouver.

Par ses services aux membres, cet organisme partenaire aide les sociétés d'exploitation de garderie en administration et dans leurs tâches générales de gestion.

Entre autres services financiers assurés, on compte notamment l'établissement des états financiers de fin de mois et d'exercice, la préparation et le traitement de la paie et des comptes fournisseurs et la préparation des budgets.

## Objectifs du projet

- trouver des mécanismes permettant d'améliorer la planification et la gestion administratives et financières et renforcer ces mécanismes;
- concevoir une nouvelle structure de gestion et d'administration pour conférer une stabilité à long terme aux sociétés autonomes participantes (ce qui peut comprendre la prise de personnalité juridique);

- établir une méthode permettant de recevoir des apports d'autres sociétés autonomes de services de garde et de faire connaître à celles-ci les activités du projet.

***« Nous sommes heureux de la possibilité qui nous est offerte de travailler et d'échanger des renseignements avec les fournisseurs de services de garde dans la municipalité de Vancouver à mesure que nous concevons et étudions des mécanismes efficaces permettant d'améliorer l'administration et la gestion financière des sociétés autonomes d'exploitation de garderie. »***

## Modèle souple des services de garde à domicile à 100 Mile House

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet compte parmi les 12 projets de modèle régional de prestation et projets pilotes communautaire dans le cadre desquels on met à l'essai des mesures de coordination des services de garde et des façons novatrices de promouvoir un service de qualité dans une diversité de milieux de garde, ainsi que des solutions locales aux besoins locaux.***

En avril 1998, le Cariboo Family Enrichment Centre (FEC) reprenait le parrainage de ce programme au South Cariboo Communities Resource Board. Le FEC est un organisme de services aux familles qui a vu le jour en 1998 et qui offre des services de consultation aux couples, aux particuliers et aux familles, ainsi que des programmes de formation.

La région desservie par cette société s'étend au nord depuis le village 100 Mile House jusqu'au 132 Mile House, à l'est vers Mahood Falls, à l'ouest vers le fleuve Fraser et au sud vers le 70 Mile House. Ce territoire est semé de nombreuses petites localités.

## Description du projet

Le programme de ressources et d'aiguillage et le projet de services de garde à domicile de 100 Mile House permettront de tenir un répertoire des exploitants désireux de fournir des services de garde à domicile.

Nombre de familles -- notamment en région rurale -- ont des besoins difficiles à combler en matière de services de garde. Nombreuses sont les familles qui ont du mal à trouver une garderie pour nourrissons.

D'autres familles peuvent avoir besoin de services saisonniers, de dépannage, le week-end ou à des heures irrégulières. Si on disposait de plus de services de garde à domicile, on pourrait mieux répondre à ces besoins particuliers.

## Objectifs du projet

On prévoit que ce projet :

- améliorera la qualité des services de garde à domicile en offrant des éléments de soutien et de maillage, de l'information, de la formation et des ressources aux exploitants de tels services;
- enrichira les choix qui s'offrent aux familles en matière de garde, plus particulièrement aux familles ayant des besoins spéciaux (en saison, en milieu rural, en cas d'imprévu, en garde de nourrissons, en cas de maladie légère,

pour le travail par quarts et les fins de semaine);
- dispensera des services d'information et de formation aux parents désireux de recruter des aidants à domicile.

## Partenaires communautaires

- agents de délivrance de permis et infirmières en santé communautaire;
- district de 100 Mile House;
- district régional de Cariboo;
- exploitants de garderies;
- comité des services de garde financés par l'État;
- collège Northern Lights (enseignement à distance);
- chambre de commerce de 100 Mile House;
- gens d'affaires locaux;
- collège universitaire de Cariboo (enseignement à distance).

***« Pour les parents, les services de garde à domicile font économiser du temps et des ressources au moment d'établir son emploi du temps et d'assurer le transport des enfants en provenance et à destination de la garderie.***

***Un répertoire d'exploitants de services à domicile donnera accès aux parents à un plus large éventail de services de garde susceptible de répondre à leurs besoins complexes. »***

## Projet pilote d'inscription à Chilliwack

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet compte parmi les 12 projets de modèle régional de prestation et projets pilotes communautaire dans le cadre desquels on met à l'essai des mesures de coordination des services de garde et des façons novatrices de promouvoir un service de qualité dans une diversité de milieux de garde, ainsi que des solutions locales aux besoins locaux.***

Les Chilliwack Community Services parrainent le *Projet pilote d'inscription.* Cette société offre une diversité de programmes et de services aux familles, aux personnes âgées, aux personnes handicapées, aux jeunes et aux enfants du district de Chilliwack. Elle exploite aussi le programme de ressources et d'aiguillage de la localité.

## Description du projet

Le programme de ressources et d'aiguillage de Chilliwack tiendra un registre des exploitants non réglementés qui peuvent garder jusqu'à deux enfants autres que leur propre progéniture - dans leur foyer ou au domicile de ces enfants.

Ce projet sur trois ans vise à améliorer la qualité et l'accessibilité des services non réglementés et la reddition de comptes dans ce secteur, et à étudier des façons d'assouplir et d'universaliser les services assurés.

Les services de garde universels visent la prise en charge de tous les enfants, y compris ceux qui souffrent de déficiences physiques ou mentales. C'est ce que permet dans toute la province le Projet des services de garde d'enfants financés par

l'État dans le cadre de l'Initiative stratégique des services de garde.

## Objectifs du projet

L'organisme de parrainage mettra au point un mécanisme d'inscription volontaire qui favorisera des services universels de qualité par les moyens suivants :

- instauration d'un programme d'évaluation systématique des exploitants non réglementés d'après l'état actuel des recherches et de l'expérience acquise;
- établissement de critères de qualité préalablement à l'inscription des exploitants non réglementés;
- élaboration de normes, de politiques et de procédures d'inscription;
- mise au point d'instruments en vue de cette même inscription;
- création de moyens de formation et de maillage des exploitants non réglementés en vue d'aider ceux-ci à se conformer aux normes d'inscription;
- mesure de l'évolution dans le temps des connaissances des parents et des exploitants en matière de services de garde de qualité.

On offrira des subventions d'encouragement à la qualité aux exploitants qui participent à des activités de formation et d'évaluation. Pour faire connaître les méthodes, les produits et les conclusions de ce projet, le programme de ressources et d'aiguillage de Chilliwack produira un bulletin trimestriel et présentera deux fois par an un rapport d'avancement sur le projet.

## Partenaires communautaires

Voici les membres du comité consultatif du projet :

- un parent utilisateur des services de garde non réglementés;
- un exploitant de services non réglementés;
- les programmes de ressources et d'aiguillage de Chilliwack et d'Abbotsford;
- le directeur général et le gestionnaire des Chilliwack Community Services;
- des formateurs des programmes de garde familiale et des services financés par l'État au collège universitaire Fraser Valley;
- un conseiller en développement de la petite enfance;
- un exploitant d'une garderie familiale autorisée.

***« Notre organisme est heureux de se voir accorder la possibilité d'expérimenter un modèle d'inscription destiné à améliorer la qualité des services non réglementés et les comptes à rendre dans ce secteur. C'est un projet intéressant et stimulant dont les résultats devraient profiter à tous les intervenants du domaine de la garde d'enfants ainsi qu'aux familles. »***

## Projet « Solutions locales aux besoins locaux » à Surrey

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet compte parmi les 12 projets de modèle régional de prestation et projets pilotes communautaire dans le cadre desquels on met à l'essai des mesures de coordination des services de garde et des façons novatrices de promouvoir un service de qualité dans une diversité de milieux de garde, ainsi que des solutions locales aux besoins locaux.***

Depuis 23 ans, Options: Services to Communities Society (organisme de parrainage de ce projet) est au service des familles et des particuliers de Surrey et de White Rock.

Au nombre de ses 64 programmes et services aux enfants, aux jeunes, aux femmes, aux hommes et aux familles, on compte l'« Initiative des services et de l'accès multiculturels », le programme des services de garde financés par l'État de Surrey et le programme de garde « Growing Together », qui offre des services de garde et d'autres services de soutien aux jeunes parents.

## Description du projet

Dans le cadre de ce projet, la société Options fournira des services commodes, accessibles et utiles aux communautés multiculturelles et renforcera les partenariats avec d'autres organismes.

Une priorité du projet est d'atténuer les difficultés d'ordre culturel, linguistique et géographique auxquelles se heurtent les familles, et plus particulièrement les travailleurs agricoles locaux, lorsqu'ils veulent obtenir de l'information, du soutien, des ressources et des services en matière de garde. En répondant à ces besoins locaux particuliers, la société Options entend améliorer la qualité, l'accessibilité et l'abordabilité des services de garde pour toutes les familles.

## Objectifs du projet

Voici les objectifs du projet :

- produire, en punjabi et en anglais, et distribuer un guide annuel qui renseignera les exploitants et les parents sur les services de garde;
- fournir, au besoin des services d'interprétation et de traduction aux organismes de garde locaux pour ce qui est de l'information sur l'obtention de subventions et de permis relatifs à la garde d'enfants;
- améliorer les services et l'information destinés aux services de garde collective et préscolaire;
- créer un programme de prêt de jouets et de matériel afin de répondre aux besoins des enfants qui exigent un soutien supplémentaire;
- réaliser un programme de services mobiles de soutien à la garde, comprenant de la formation et de l'information à l'intention des parents et des exploitants, et ce, dans chacun des cinq centres-villes de la région de Surrey.

## Partenaires communautaires

On continuera à établir des partenariats avec les organismes communautaires dont :

- les groupes multiculturels;
- les services à la famille et à l'enfance;
- les exploitants de services de garde;
- les services de santé de Boundary et de White Rock;
- la Networking Education with Children's Caregivers Association (NECCA);
- la South Fraser Family Daycare Association;

- la Western Canada Family Child Care Association;
- les Early Childhood Educators of British Columbia;
- les agents de délivrance de permis;
- le Kensington Green;
- le comité directeur des services de garde financés par l'État.

***« Notre organisme aide depuis longtemps les gens à s'aider eux-mêmes. Nous croyons que les parents, les exploitants et les organismes communautaires sont le mieux placés pour trouver des solutions locales aux besoins locaux en matière de garde. Nous sommes heureux de réaliser ce projet qui devrait améliorer les services de garde à Surrey et à White Rock. »***

## Projet des services de garde d'enfants en milieu rural à Osoyoos

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet compte parmi les 12 projets de modèle régional de prestation et projets pilotes communautaire dans le cadre desquels on met à l'essai des mesures de coordination des services de garde et des façons novatrices de promouvoir un service de qualité dans une diversité de milieux de garde, ainsi que des solutions locales aux besoins locaux.***

La Penticton and District Community Resources Society est chargée d'élaborer le *Projet des services de garde d'enfants en milieu rural*. Depuis 1966, cet organisme à services multiples dessert la région d'Okanagan Sud-Similkameen en Colombie-Britannique.

La majorité des 28 programmes et services de la Société se trouvent à Penticton. L'organisme offre aussi un grand nombre de services extérieurs à Summerland et aux localités d'Okanagan Sud-Similkameen jusqu'à Princeton.

Les programmes et services soutiennent un millier de places en garderie et comprennent le programme des services de garde financés par l'État et deux projets pilotes, dont le présent projet.

## Description du projet

Le *Projet des services de garde d'enfants en milieu rural* est réalisé à Osoyoos. Il vise les besoins en garde d'enfants des travailleurs des industries agricole et touristique de la région d'Okanagan Sud-Similkameen, qu'il s'agisse d'aboriculteurs fruitiers, de viticulteurs, de cueilleurs de fruits saisonniers, de travailleurs de stations fruitières, de maraîchers ou de familles au travail en saison touristique.

Les besoins en services de garde des travailleurs de ces deux industries sont uniques. Une forte proportion des travailleurs agricoles d'Okanagan Sud parlent punjabi, hindi ou portugais et ne maîtrisent guère l'anglais. Les cueilleurs de fruits sont en majorité des travailleurs itinérants qui parlent français ou espagnol.

Le *Projet des services de garde d'enfants en milieu rural* s'occupera des questions relatives à la subvention à la garde d'enfants pour les cueilleurs de fruits itinérants et fournira des services de traduction et de la documentation traduite aux familles locales.

## Objectifs du projet

Voici les objectifs du Projet des services de garde d'enfants en milieu rural :

- constater l'engagement des diverses localités desservies sur le plan des services de garde en milieu rural;
- reconnaître les problèmes de garde de chacune et trouver des solutions;
- créer des services qui répondent aux besoins constatés;
- créer un service de ressources en garde d'enfants à Osoyoos;
- examiner les services en place d'après les normes d'autorisation des services de garde communautaires actuelles;
- collaborer avec le gouvernement et les partenaires communautaires à l'échelle locale pour mieux faire connaître les besoins des collectivités rurales en matière de services de garde.

***« La Penticton and District Community Resource Society est heureuse de l'occasion qui lui est donnée d'établir des services de garde en milieu rural dans la région.***

***Nous espérons pouvoir former des partenariats avec les petites localités pour mieux faire connaître les problèmes uniques de garde qui se posent dans les secteurs à vocation agricole et touristique. »***

## Projet de garde familiale Oaklands à Burnaby

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet compte parmi les 12 projets de modèle régional de prestation et projets pilotes communautaire dans le cadre desquels on met à l'essai des mesures de coordination des services de garde et des façons novatrices de promouvoir un service de qualité dans une diversité de milieux de garde, ainsi que des solutions locales aux besoins locaux.***

L'Access Building Association, qui a parrainé ce projet en collaboration avec la coopérative d'habitation Oaklands, est une société constituée sans but lucratif.

Son personnel s'occupe de la construction de garderies et de logements coopératifs depuis 1982.

La coopérative d'habitation Oaklands comprend 73 logements et fait partie d'un grand projet de réaménagement urbain à Burnaby qui fournira des logements à un certain nombre de familles monoparentales et d'autres familles ayant besoin de services de garde.

## Description du projet

Le *Projet de garde familiale Oaklands*, qui est maintenant terminé, a permis de vérifier la viabilité de la création de services de garde familiale autorisés, accessibles et à prix modique, dans une coopérative d'habitation.

Grâce à ce projet, on a créé deux services de garde familiale autorisée à la coopérative d'habitation Oaklands.

Les exploitants de ces services de garde étaient des résidents membres de la coopérative.

On réalise maintenant une vidéo sur ce projet et on est en train de mettre sur pied un atelier autodirigé sur la façon d'établir des services de garde dans le cadre d'un projet d'habitation urbaine.

## Objectifs du projet

Voici les objectifs du *Projet de garde familiale Oaklands* :

- accroître l'accessibilité, l'abordabilité et la qualité de services de garde familiale destinés à un groupe de 10 à 14 familles de l'Oaklands Co-Operative Housing Development;
- créer un milieu de garde familiale permanente au sein de la coopérative d'habitation.

L'Access Building Association et la province ont étendu le projet en étudiant la possibilité de réaliser un projet d'affectation de 10 logements à un service de garde familiale autorisée dans de nouveaux quartiers d'habitation privée du Grand Vancouver et des alentours.

Comme éléments de soutien de ces projets, on compte la réalisation d'une vidéo et d'un guide ainsi que des présentations en atelier sur la façon d'établir, de soutenir et de gérer des garderies familiales dans de nouveaux lotissements résidentiels à vocation multifamiliale.

***« L'intégration de la garde d'enfants et de l'habitation est un concept passionnant et d'ordre pratique qui, nous l'espérons, sera étudié plus avant dans le secteur privé et le secteur sans but lucratif.***

***Le présent projet a déjà procuré des logements à deux familles, des emplois à deux travailleurs en garderie et des services de garde autorisée à au moins 14 enfants. »***

## Trois nouveaux programmes de ressources et d'aiguillage sur les garderies

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet compte parmi les 12 projets de modèle régional de prestation et projets pilotes communautaire dans le cadre desquels on met à l'essai des mesures de coordination des services de garde et des façons novatrices de promouvoir un service de qualité dans une diversité de milieux de garde, ainsi que des solutions locales aux besoins locaux.***

On a créé trois programmes de ressources et d'aiguillage sur les garderies à Grand Forks, à Williams Lake et à Smithers pour améliorer l'accès aux services de soutien à la garde dans les secteurs non desservis.

Les nouveaux programmes ont les mêmes services que les 31 autres qui existent sur le territoire provincial : services de recrutement, de formation et de soutien aux exploitants, et services d'information et d'aiguillage pour les parents. Grâce à l'initiative *Meilleur accès aux services de garde d'enfants*, on évaluera l'incidence du programme de ressources et d'aiguillage comme modèle de prestation de services.

## Grand Forks

La Sunshine Valley Child Care Society rend des services aux familles de la région depuis 18 ans. Elle exploite des programmes de garde au profit de la clientèle préscolaire et parascolaire et gère un projet de services de garde à l'intention des parents aux études, conçu pour déterminer et résoudre les problèmes de garde que doivent affronter les parents en formation.

Le nouveau programme de Grand Forks offre des services d'information, de formation et de soutien aux parents et aux exploitants de Beaverdell, Rock Creek, Bridesville, Midway, Greenwood, Christina Lake et Grand Forks.

***« La Sunshine Valley Child Care Society espère pouvoir collaborer avec les gouvernements fédéral et provincial à l'édification d'un système de prestation de services de garde accessibles et de qualité dans le secteur de Boundary. »***

## Williams Lake

La Contact Women's Group Society, constituée en 1982, fournit un éventail de programmes et de services aux femmes et aux enfants. Elle offre notamment des programmes de garde pour les nourrissons et les tout-petits en milieu scolaire, ainsi que des services extérieurs aux jeunes parents.

Le programme de ressources et d'aiguillages de Williams Lake procure pour sa part des services de soutien, d'information, de formation et d'aiguillage aux parents et aux exploitants du secteur de Williams Lake.

Le programme a été institué au départ comme service de garde satellite à Bella Coola. À la suite d'une étude sur l'utilisation des services en août 1996, on a créé un nouveau service extérieur pour Bella Coola et les environs. Les services sont maintenant mis à la disposition d'un plus grand nombre de parents et d'exploitants de la région.

Depuis 1997, on fait l'essai de services mobiles par fourgonnette permettant de s'occuper sur place des localités éloignées et de leurs exploitants.

## Smithers

Créé en 1981, le Bulkley Valley Child Development Centre est l'organisme de parrainage du programme de ressources et d'aiguillage de Smithers. Parmi les autres programmes et services offerts par la Société, on compte le développement de la petite enfance, l'ergothérapie, la physiothérapie, des services de soutien aux familles et un programme de développement de l'enfance et d'intervention préscolaire.

Le programme dispense des services aux parents et aux exploitants du centre-nord de la Colombie-Britannique, de Granisle à Kitsegukla.

***« Notre étude de faisabilité a relevé un manque de systèmes de soutien aux parents ayant besoin de services de garde, ainsi qu'aux exploitants de garderies du centre-nord de la province. Nous sommes heureux d'avoir la possibilité d'améliorer la qualité et la disponibilité des services de garde dans notre milieu. »***

## Projet des services de garde aux travailleurs agricoles de Surrey

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet compte parmi les 12 projets de modèle régional de prestation et projets pilotes communautaire dans le cadre desquels on met à l'essai des mesures de coordination des services de garde et des façons novatrices de promouvoir un service de qualité dans une diversité de milieux de garde, ainsi que des solutions locales aux besoins locaux.***

La Progressive Intercultural Community Services Society (PICS), qui a son siège à Surrey, a parrainé le Projet des services de garde aux travailleurs agricoles de Surrey.

## Historique du projet

En 1995, la PICS entreprenait une étude sur les travailleurs agricoles et leurs enfants grâce à une subvention versée par le ministère du Patrimoine canadien.

On a ainsi pu constater que l'accès aux services de garde était une grande préoccupation tant chez les parents que les enfants.

Faute de tels services, les enfants devaient accompagner leurs parents au travail, ce qui risquait de nuire à leur santé et à leur sécurité.

L'absence de services a aussi eu un effet direct influé sur la capacité des parents de soutenir leur famille, puisqu'elle nuisait à leur disponibilité et à leur productivité au travail.

## Description du projet

Le *Projet des services de garde aux travailleurs agricoles* de Surrey visait à aplanir les obstacles auxquels se heurtent les travailleurs agricoles à la recherche de services de garde appropriés pour leurs enfants.

## Objectifs du projet

Les objectifs du projet étaient les suivants :

- promouvoir et soutenir un rapprochement entre les travailleurs agricoles originaires du Pendjab qui ont besoin de services de garde, d'une part, et les services de garde communautaires en place, d'autre part;
- décrire et vérifier les obstacles à l'accessibilité, à l'abordabilité et à la qualité des services de garde et éprouver les solutions susceptibles d'être apportées par le biais des ressources et des services existants;
- fournir au programme de ressources et d'aiguillage de Surrey des données sur les exploitants et des données sur l'aiguillage des parents pour ce qui est des travailleurs agricoles originaires du Pendjab.

## Résultats du projet

La PICS a produit un rapport final avec des recommandations en décembre 1995.

Le document révèle que, dans le cadre du projet, on a mené une enquête pour recueillir des données de base en remettant un questionnaire aux travailleurs agricoles et aux exploitants, on a embauché deux travailleurs en service extérieur qui ont fait de la publicité pour mieux faire connaître les services de garde en place et on a procédé à un examen de la documentation.

Cette information aidera à élaborer une nouvelle politique en matière de garde et à perfectionner les travailleurs de garderie.

## Services de garde à l'intention des parents aux études collège Selkirk (Grand Forks)

*Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».*

*Ce projet compte parmi les 12 projets de modèle régional de prestation et projets pilotes communautaire dans le cadre desquels on met à l'essai des mesures de coordination des services de garde et des façons novatrices de promouvoir un service de qualité dans une diversité de milieux de garde, ainsi que des solutions locales aux besoins locaux.*

Le Projet des services de garde à l'intention des parents aux études aide à écarter les difficultés auxquelles se heurtent tous les parents en matière de services de garde lorsqu'ils s'inscrivent ou reviennent à des programmes de formation ou d'études. Les services sont destinés aux parents de tout âge de la région de Boundary (de Christina Lake à Beaverdell) qui s'inscrivent ou songent à s'inscrire à de tels programmes.

## Description du projet

Au moyen de consultations individuelles, le coordonnateur des services de garde à l'intention des parents aux études aide ces derniers à planifier et à organiser des services de garde en période d'études ou de fréquentation scolaire. Entre autres services, il leur donne des renseignements utiles sur les services de garde; leur offre des services de soutien et de formation; les renvoie au programme de ressources et d'aiguillage, à des établissements d'enseignement ou à des organismes communautaires; les aide à résoudre les problèmes; leur sert de porte-parole et leur remet de la documentation comme des vidéos, des livres ou des brochures.

Il coordonne également le programme « Bridging the Gap », qui prépare progressivement les jeunes mères à leur réinsertion en milieu scolaire ou professionnel. Les intéressées se voient offrir des services de soutien et de formation en vue d'acquérir diverses compétences : démarche d'obtention de services de garde de qualité, tâches parentales, dynamique de vie, secourisme, informatique et alphabétisation. Des facilitateurs en services d'éducation de la petite enfance sont en mesure de concevoir des modèles de jeu adaptés au développement et de répondre aux questions des parents dans un climat de détente et un milieu favorable au jeu.

## Objectifs du projet

Voici les objectifs du projet :

- fournir des services d'information, de soutien, de défense-promotion et d'aiguillage aux parents pour répondre à leurs besoins de garde lorsqu'ils vont ou reviennent aux études ou en formation;
- mieux faire connaître les questions et les services de garde à l'intention des parents aux études;
- collaborer avec les organismes communautaires à des projets destinés à éliminer les obstacles à l'accession à l'éducation sur le plan de la garde des enfants;
- chercher des façons de rendre les services accessibles aux parents qui sont habituellement sous-représentés dans les programmes d'études et de formation.

## Partenaires communautaires

Les responsables du projet ont établi des partenariats avec les organismes et les programmes suivants :

- programme de ressources et d'aiguillage sur les garderies de Boundary;
- collège Selkirk;
- centre de garde collective Little People;
- Développement des ressources humaines Canada;
- Boundary Family and Individual Services Society;
- district scolaire nº 51;
- Société d'aide au développement des collectivités.

***« Être parent est difficile, être étudiant l'est aussi, mais lorsque quelqu'un essaie de concilier les tâches et les responsabilités simultanées de ces deux rôles, le travail peut devenir éprouvant. Notre organisme est heureux d'expérimenter un service qui aide les parents aux études à prendre des mesures aussi vitales pour améliorer leur vie et celle de leurs enfants. »***

## Services de garde à l'intention des parents aux études collège Selkirk (Nelson)

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet compte parmi les 12 projets de modèle régional de prestation et projets pilotes communautaire dans le cadre desquels on met à l'essai des mesures de coordination des services de garde et des façons novatrices de promouvoir un service de qualité dans une diversité de milieux de garde, ainsi que des solutions locales aux besoins locaux.***

Le Projet des services de garde à l'intention des parents aux études fournit de l'information sur les programmes et des services de soutien qui aident les parents à surmonter les obstacles qui se présentent à eux sur le plan de la garde de leurs enfants lorsqu'ils s'inscrivent ou reviennent au programme « Skills Now! » ou à d'autres programmes de formation ou d'études.

## Description du projet

Le coordonnateur des services de garde destinés aux parents aux études travaille au bureau du projet « Liaisons des services de garde d'enfants » à Nelson deux jours par semaine et à chacun des trois campus de Trail, Castlegar et Nelson du collège

Selkirk un jour par semaine. Il est au service des parents aux études.

Entre autres services rendus, il aide ces derniers en les renseignant sur les services de garde, le financement, le transport et les responsabilités parentales; il s'attaque avec eux aux difficultés qu'ils affrontent, les aiguille au besoin vers des organismes communautaires, leur donne des conseils et des renseignements toutes les semaines sur les tâches parentales et leur apporte une aide et un soutien permanents en période de fréquentation collégiale ou de formation.

## Objectifs du projet

Voici les objectifs du projet :

- faciliter l'accès des parents aux études à l'information sur les services de garde;
- recenser les ressources de garde de la région;
- collaborer avec les partenaires communautaires;
- voir quels sont les gens qui s'inscrivent à des programmes de formation ou d'études et qui font face à des obstacles sur le plan de la garde;
- aider ies parents aux études à choisir une garderie qui répond à leurs besoins et à aplanir les difficultés dans ce domaine.

## Partenaires communautaires

Voici les partenaires communautaires du projet :

- exploitants de garderies;
- programme de ressources et d'aiguillage de Kootenay Ouest;
- programme de ressources et d'aiguillage de Trail et Castlegar;
- guichet unique « Liaisons des services de garde d'enfants » de Nelson;
- comité consultatif de l'éducation de la petite enfance du collège Selkirk;
- département des services sociaux de ce même collège;
- programme des services de garde et de la dynamique de vie pour les parents adolescents fréquentant l'école secondaire;
- comité consultatif du programme de formation « Skills Now! ».

## Services de garde à l'intention des parents aux études collège universitaire d'Okanagan

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet compte parmi les 12 projets de modèle régional de prestation et projets pilotes communautaire dans le cadre desquels on met à l'essai des mesures de coordination des services de garde et des façons novatrices de promouvoir un service de qualité dans une diversité de milieux de garde, ainsi que des solutions locales aux besoins locaux.***

En collaboration avec la Penticton and District Community Resource Society, le collège universitaire d'Okanagan parraine

le Projet des services de garde à l'intention des parents aux études, qui figure parmi les projets, programmes et services de garde assurés par l'entremise de cette société.

## Description du projet

Les parents aux études sont souvent surchargés à cause de toutes les ponctions qui se font sur leur temps et leur budget. Le Projet des services de garde à l'intention des parents aux études offre des services d'information, de soutien et de défense-promotion aux parents qui s'inscrivent ou qui songent à s'inscrire à des programmes collégiaux ou à d'autres programmes de formation dans la région d'Okanagan Sud-Similkameen. Les responsables recherchent des façons novatrices de faciliter l'accession aux études et à la formation des parents qui éprouvent de la difficulté à trouver de bons services de garde à un prix abordable.

Le coordonnateur du projet partage son temps également entre le collège universitaire d'Okanagan et le bureau du programme de ressources et d'aiguillage de Penticton pour venir en aide aux parents aux études. Ceux qui habitent dans le sud de la région peuvent aussi trouver des services de garde par l'intermédiaire du coordonnateur du Projet des services de garde d'enfants en milieu rural (PSRGE) à Osoyoos.

## Objectifs du projet

Voici les objectifs du Projet des services de garde à l'intention des parents aux études :

- fournir des renseignements et des ressources en matière de garde aux parents aux études pour leur permettre de faire des choix éclairés dans ce domaine;
- collaborer avec le programme de ressources et d'aiguillage à la promotion et à l'enrichissement des choix qui s'offrent en matière de services de garde de qualité;
- fournir un service d'aiguillage vers les exploitants de garderies inscrits au centre de ressources et d'aiguillage en fonction des besoins des parents aux études;
- aider ces derniers à acquérir des compétences qui leur permettront de mieux faire valoir leurs propres besoins;
- donner aux parents aux études de l'information sur l'aide financière à la garde d'enfants;
- collaborer avec les partenaires gouvernementaux et communautaires à une meilleure prise de conscience des problèmes de garde qui se posent aux parents aux études.

## Partenaires communautaires

Voici les partenaires communautaires du projet :

- collège universitaire d'Okanagan;
- Penticton and District Community Resource Society;
- programme de ressources et d'aiguillage de Penticton, Summerland, Okanagan Sud et Similkameen;
- programme des services de garde financés par l'État;
- Projet des services de garde d'enfants en milieu rural;
- comité des services de garde d'enfants d'Okanagan Sud;
- programmes assurés dans le cadre des services pour besoins spéciaux des enfants;
- centre de services de Penticton pour les parents adolescents fréquentant l'école secondaire.

***« Le collège universitaire d'Okanagan considère que les services d'information et de soutien en garde d'enfants offerts***

*aux parents aux études est essentielle à une pleine accession des intéressés au volet « éducation et formation » de ce partenariat communautaire. »*

# Services de garde à l'intention des parents aux études collège North Island

***Le 1er avril 1995, les gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique lançaient, dans le cadre du Programme des initiatives stratégiques, une initiative sur quatre ans d'une valeur de 32 millions de dollars appelée « Meilleur accès aux services de garde d'enfants ».***

***Ce projet compte parmi les 12 projets de modèle régional de prestation et projets pilotes communautaire dans le cadre desquels on met à l'essai des mesures de coordination des services de garde et des façons novatrices de promouvoir un service de qualité dans une diversité de milieux de garde, ainsi que des solutions locales aux besoins locaux.***

## Description du projet

Le Projet des services de garde à l'intention des parents aux études aide ces derniers à surmonter les obstacles qui, dans le domaine des services de garde, les empêchent de faire des études ou de recevoir de la formation, ainsi qu'à trouver des services de garde de grande qualité à un prix abordable. Les responsables du projet s'emploient en outre à enrichir les ressources en garde d'enfants dans la région au profit des parents aux études.

Les coordonnateurs du projet travaillent dans les campus du collège North Island à Comox, à Campbell River, à Port Alberni et à Tofino. Ils sont au service des parents qui fréquentent ce collège ou d'autres établissements de formation dans toute la partie septentrionale de l'île de Vancouver.

## Objectifs du projet

Voici les objectifs du projet :

- aider à aplanir les difficultés auxquelles se heurtent les parents aux études dans le domaine de la garde d'enfants lorsqu'ils s'inscrivent ou reviennent à des programmes d'études ou de formation;
- veiller à ce que les parents aux études aient accès au régime de subventions à la garde d'enfants;
- veiller à ce qu'ils aient accès à l'information sur les services de garde de qualité.

## Partenaires communautaires

Voici les partenaires communautaires du projet :

- services aux étudiants et corps enseignant du collège North Island;
- guichet unique;
- programme de ressources et d'aiguillage;
- programme régional de ressources et d'aiguillage;
- équipe d'intervention précoce;
- programme de développement de la petite enfance;

- services à la famille;
- préposés au régime de subventions à la garde d'enfants du ministère des Ressources humaines;
- éducateurs de la petite enfance;
- programmes destinés aux adolescents en milieu scolaire.

## Services de garde d'enfants financés par l'État en Colombie-Britannique

***Les services de garde financés par l'État sont synonyme de services de garde universels.***

***L'universalité veut dire que toutes les familles ont les mêmes choix en matière de services de garde.***

***L'universalité veut aussi dire que, quelles qu'en soient les capacités, tous les enfants sont les bienvenus et ont leur place dans les garderies.***

D'une durée de quatre ans, le Projet des services de garde financés par l'État a permis de passer du programme des besoins spéciaux des services de garde au régime des services financés par l'État.

On fait ainsi en sorte que les enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire puissent utiliser les services de garde communautaires ordinaires.

Dans ce projet, les collectivités ont travaillé avec le gouvernement à l'établissement des services de soutien dont avaient besoin les localités, les exploitants, les enfants et les parents pour universaliser les services de garde.

## Objectifs du projet

Voici les objectifs du Projet des services de garde financés par l'État :

- rendre équitables l'accès et l'utilisation des services de garde;
- aider les familles à sauvegarder leur intégrité et leur indépendance économique;
- aider les collectivités à répondre aux besoins en matière de tous les enfants.

## Pourquoi changer?

Plus de 3 600 enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire ont participé au programme des besoins spéciaux des services de garde :

- de 400 à 450 enfants se trouvaient en liste d'attente pour les services du programme;
- les parents des enfants exigeant un soutien supplémentaire n'avaient habituellement guère le choix de milieux de garde et de types de services pour leur progéniture;
- la garderie spécialisée la plus proche pouvait se trouver à une grande distance, alors qu'il y avait une garderie ordinaire tout à côté;
- les services fournis aux parents et aux enfants variaient considérablement selon les localités de la province.

Le Projet des services de garde financés par l'État est issu des recommandations du rapport de 1993 intitulé *Supported Child Care: The Report of the Special Needs Day Care Review in British Columbia.*

On avait produit ce document à la suite de vastes consultations populaires menées auprès de 1 300 habitants de toute la province. Il ressort du rapport que les parents dont les enfants ont besoin d'un soutien supplémentaire désiraient avoir les mêmes choix de services de garde que les autres parents et voulaient des services de garde dispensés à leurs enfants.

La Colombie-Britannique a mené à bien ce projet de quatre ans destiné à enrichir les choix de ces parents et, par conséquent, à servir un plus grand nombre d'enfants.

## Qui est responsable de la transition?

Le ministère de l'Enfance et de la Famille est appelé à gérer tout le passage du programme des besoins spéciaux des services de garde au régime des services financés par l'État.

Quarante-sept comités directeurs de ce programme, formés de bénévoles (parents, exploitants, professionnels de la santé et agents du MEF), devaient collaborer avec les bureaux régionaux de ce ministère à une caractérisation précise des modes de prestation des services financés par l'État dans les collectivités.

Ces organismes ont reçu des fonds de transition par le canal de l'Initiative stratégique des services de garde pour mieux planifier le passage au nouveau régime et en acquitter les coûts.

## Coordination et ressources provinciales

La coordonnatrice provinciale des mesures de transition, qui a été embauchée en avril 1995, a rencontré les collectivités et les intervenants, organisé des téléconférences régulières avec les comités directeurs bénévoles, conçu et offert de la formation aux exploitants, tenu un service téléphonique sans frais et répondu aux lettres de gens qui demandaient des renseignements ou exprimaient leurs préoccupations et leurs intérêts. Ce travail est maintenant achevé.

L'intéressée a également travaillé avec le milieu à l'élaboration de documents de référence :

- ***guide de transition***, qui aide les collectivités à planifier le passage au nouveau régime;
- ***guide de soutien***, qui expose les critères de détermination du degré d'aide à apporter à un enfant exigeant un soutien supplémentaire en milieu de garde. La première version de ce document a été distribuée à plus de 235 personnes dans la province, incluant des professionnels et des parents, et à 150 autres aux États-Unis. On peut consulter le guide définitif dans la trousse de ressources des conseillers en services financés par l'État;
- ***guide-ressources « Meilleure accessibilité » pour les exploitants et les milieux de garde***, qui présente des listes de contrôle, des méthodes et des ressources pour les milieux et les pratiques de garde axés sur l'universalité des services. Les premiers 2 500 exemplaires ont été distribués dans toute la province. Grâce à la rétroaction reçue des utilisateurs du domaine, on a pu réviser cette première version à des fins de diffusion.

***Le Projet des services de garde financés par l'État obéit aux principes directeurs suivants :***

- ***l'universalité;***
- ***l'orientation axées sur la famille;***
- ***le service communautaire;***

- *la planification individuelle;*
- *la responsabilité partagée.*

## Éléments de soutien de l'État

## Formation aux partenariats pour les besoins thérapeutiques :

Le ministère de l'Enfance et de la Famille a élaboré divers programmes de formation aux partenariats devant aider les exploitants et les éducateurs de la petite enfance à prendre en charge en milieu de garde les enfants qui ont besoin d'un soutien supplémentaire.

Chacun de ces programmes (gestion des comportements difficiles, soutien familial et pratique centrée sur la famille, ergothérapie et physiothérapie, aide aux enfants malentendants, universalisation des services de garde, soins infirmiers et orthophonie) dispose de sa propre trousse de formation aux partenariats.

L'exécution des programmes de formation est confiée à des fournisseurs de services qui deviennent animateurs après avoir participé à un atelier de « formation pédagogique ». Les équipes ainsi formées donnent à leur tour de la formation aux exploitants de leur milieu.

## Formation postsecondaire sur l'universalité des pratiques de garde :

En collaboration avec le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Formation et de la Technologie (MESFT), on a financé une grande diversité de programmes de formation sur les novateurs services financés par l'État dans les établissements postsecondaires de toute la province. Un certain nombre de collèges ont ajouté des cours d'initiation (formation sanctionnée ou non) aux pratiques de garde universelle.

## Financement visant à aider les collectivités à améliorer l'accessibilité :

On a prévu des fonds pour aider les comités directeurs locaux à mener des initiatives « Accès », c'est-à-dire des projets visant à améliorer les attitudes, les compétences et les connaissances des exploitants dans la prestation de services de garde universels, ainsi qu'à rendre les milieux de garde plus accessibles (sur le plan du matériel, des ressources et des obstacles physiques).

## Subvention à la garde d'enfants à l'intention des parents :

Les parents d'enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire peuvent demander la subvention à la garde d'enfants, ainsi que le paiement de soutien de 107 $ par mois octroyé en fonction de leur revenu.

## Services de garde financés par l'État :

Chaque localité a décidé de la forme à donner à ces services selon ses propres besoins.

Ce sont des services qui aideront les parents et les exploitants à déterminer et à obtenir les ressources complémentaires (matériel, personnel et formation) nécessaires à une universalisation des services de garde destinés aux enfants ayant besoin d'un soutien supplémentaire.

***Les parents sont activement associés à tous les aspects de la garde de leurs enfants, qu'il s'agisse de choisir une garderie ou de juger des services de soutien à procurer à leur progéniture.***

***Les fournisseurs de services de garde communautaires reçoivent le soutien et les ressources dont ils ont besoin pour accroître leurs connaissances et leurs capacités à des fins d'universalisation des services de garde.***

***Le gouvernement acquitte le coût de ce soutien supplémentaire (y compris les aménagements spéciaux, la formation, le personnel de renfort, etc.) qu'exigent ces fournisseurs.***

TABLE DES MATIERES

## Bibliographie

Gouvernement du Canada, Développement des ressources humaines Canada, et province de Colombie-Britannique, ministère de l'Enfance et de la Famille. Supported Child Care: Enhancing Accessibility Resource Manual (auteur : Fredrica Bowden), Victoria, Colombie-Britannique, automne 1996.

Gouvernement du Canada, Développement des ressources humaines Canada, et province de Colombie-Britannique, ministère de l'Enfance et de la Famille. Programme d'aide aux services de garde : rapport final (auteurs : Kelly MacKinnon, Carla Bortoletto, The Cumarah Group). Victoria, Colombie-Britannique, septembre 1997.

Gouvernement du Canada, Développement des ressources humaines Canada, et province de Colombie-Britannique, ministère de l'Enfance et de la Famille. Overview Report - Formative Evaluation of the One Stop Access and Regional Delivery Model Pilot Projects, octobre 1997.

Gouvernement du Canada, Développement des ressources humaines Canada, et province de Colombie-Britannique, ministère de l'Enfance et de la Famille. Monitoring the Progress Towards the Transition To SCC: A Case Study of Four Communities (auteur : T. Hill), Victoria, Colombie-Britannique, mars 1998.

Gouvernement du Canada, Développement des ressources humaines Canada, et province de Colombie-Britannique, ministère de l'Enfance et de la Famille (mai 1998). Supported Child Care Implementation Reports for Regional Supported Child Care Contacts (auteur : D. Erickson), Victoria, Colombie-Britannique, mai 1998.

Gouvernement du Canada, Développement des ressources humaines Canada, et province de Colombie-Britannique, ministère de l'Enfance et de la Famille. Joint Evaluation Working Group: Framework for the Summative Evaluation of the Canada/British Columbia Strategic Initiative: Improved Access to Child Care, Victoria, Colombie-Britannique, juillet 1998.

Gouvernement du Canada, Développement des ressources humaines Canada, et province de Colombie-Britannique, ministère de l'Enfance et de la Famille. SCC Consultant Resource Manual, Victoria, Colombie-Britannique, janvier 1999.

Gouvernement du Canada, Développement des ressources humaines Canada, et province de Colombie-Britannique, ministère de l'Enfance et de la Famille. Partnerships Project - Follow-up Survey: Participants (auteur : M. Owens), Victoria, Colombie-Britannique, mars 1999.

Gouvernement du Canada, Développement des ressources humaines Canada, et province de Colombie-Britannique, ministère de l'Enfance et de la Famille. Guide de soutien (auteur : C. Gay), Victoria, Colombie-Britannique, mars 1999.

Gouvernement du Canada, Développement des ressources humaines Canada, et province de Colombie-Britannique, ministère de l'Enfance et de la Famille. Taking down the barriers: Final Report on the B.C. supported child care access initiative, 1999 (auteur : Carol Ann Young Enterprises Ltd.), Victoria, Colombie-Britannique : données de catalogage avant publication (Canada), mars 1999.

Gouvernement du Canada, Développement des ressources humaines Canada, et province de Colombie-Britannique, ministère de l'Enfance et de la Famille. Final Report: Experiences and Satisfaction with SCC in Four B.C. Communities (auteur : Focus Consultants), Victoria, Colombie-Britannique, mars 1999.

Gouvernement du Canada, Développement des ressources humaines Canada, et province de Colombie-Britannique, ministère de l'Enfance et de la Famille. Every child belongs: Summary of the final report of the B.C. supported child care access initiative, 3, Victoria, Colombie-Britannique, avril 1999.

Gouvernement du Canada, Développement des ressources humaines Canada, et province de Colombie-Britannique, ministère de l'Enfance et de la Famille. Summary Report of the Transition to Supported Child Care - Final Draft (auteur : C. Gay), Victoria, Colombie-Britannique, mai 1999.

Morton, C., Transition Commissioner for Child and Youth Services. British Columbia's Child, Youth and Family Serving System: Recommendations for Change. Report to Premier Glen Clark, Victoria, Colombie-Britannique, 17 septembre 1996.

Province de Colombie-Britannique, ministère de l'Égalité féminine (s.d.). Child Care: A Community Partnership, Victoria, Colombie-Britannique : données de catalogage avant publication (Canada).

Province de Colombie-Britannique, ministère des Services sociaux. Supported Child Care: The Report of the Special Needs Daycare Review in British Columbia, Victoria, Colombie-Britannique : données de catalogage avant publication (Canada), septembre 1993.

Province de Colombie-Britannique, ministère des Services sociaux et ministère de l'Égalité féminine. The Government's Response to Supported Child Care: The Report of the Special Needs Daycare Review in British Columbia, Victoria, Colombie-Britannique : données de catalogage avant publication (Canada), décembre 1994.

Province de Colombie-Britannique, ministère des Services sociaux. How to Get There... A Transition Handbook to Supported Child Care (éd. : C. Gay), Victoria, Colombie-Britannique, 1996.

Province de Colombie-Britannique. Task Force on Child Care. Showing We Care: A Child Care Strategy for the 90's. Complete Report of the Task Force on Child Care, Victoria, Colombie-Britannique : données de catalogage avant publication (Canada) janvier 1991.